

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



**Calidad de servicio educativo universitario y la satisfacción
estudiantil del Programa de Educación Superior a Distancia de
la Universidad Peruana Unión, en Lima, Juliaca y Tarapoto, 2017**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en
Administración y Negocios Internacionales

Por:

Cleyde Guissela Zelaya Marcelo
Antonio Darío Navarro Portocarrero

Asesor:

Mg. Elmer Enrique Gutiérrez Villacorta

Lima, marzo de 2020

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE INFORME DE TESIS

Yo, **Magíster Elmer Enrique Gutiérrez Villacorta**, adscrita a la EP de Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: ***“Calidad de servicio educativo universitario y la satisfacción estudiantil del Programa de Educación a Distancia de la Universidad Peruana Unión, en Lima, Juliaca y Tarapoto, 2017”*** constituye la memoria que presentan los bachilleres: Cleyde Guissela Zelaya Marcelo y Antonio Darío Navarro Portocarrero, para aspirar al título profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales; cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad de los autores, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Lima, Perú a los 20 días del mes de abril del año 2020.



Mg. Elmer Enrique Gutiérrez Villacorta

Asesor

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a nueve día(s) del mes de marzo del año 2017 siendo las 12:30 horas, se reunieron en el Salón de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del jurado: Mg. Danny Lita Alomia Lozano, el secretario: Mg. David Junior Elias Aguilar Landuro y los demás miembros: Mg. Kelly Dáfre Nández Rojas, Lic. Nancy Abigail Lazo Palacios y el asesor: Mg. Elmer Gutierrez Villocosta

con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulada: Calidad de servicio educativo universitario y la satisfacción estudiantil del Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión, en Lima, Juliaca y Tarma, 2017

de el(los)/la(las) bachiller(es): a) Zelaya Marcelo Eloy de Guissela
b) Navarro Portocarrero Antonio Dario
conducente a la obtención del título profesional de Licenciado en Administración y Negocios Internacionales
(Nombre del Título Profesional)

con mención en

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al (los)/a(la)(las) candidato(a)s hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por el(los)/la(las) candidato(a)s. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): Zelaya Marcelo Eloy de Guissela

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>Aprobado</u>	<u>16</u>	<u>B</u>	<u>Bueno</u>	<u>Muy bueno</u>

Candidato (b): Navarro Portocarrero Antonio Dario

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
<u>Aprobado</u>	<u>16</u>	<u>B</u>	<u>Bueno</u>	<u>Muy bueno</u>

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó al(los)/a(la)(las) candidato(a)s a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Aldeveque
Presidente

Asesor
Asesor

Candidato/a (a)
Candidato/a (a)

Miembro
Miembro

Secretario
Secretario

Miembro
Miembro

Candidato/a (b)
Candidato/a (b)

Dedicatoria

A Dios, por sobre todas las cosas, por su misericordia y su sabiduría a lo largo del
desarrollo de esta investigación.

A nuestros padres, ejemplos de amor y sacrificio, quienes nos apoyaron y
proveyeron una buena educación.

Agradecimientos

A Dios, fuente de amor y principio de la sabiduría, por cuyo cuidado estamos vivos, y le servimos con abnegación, a él y a la sociedad.

A nuestros padres, por su indesmayable apoyo, amor y sacrificio, por darnos una buena educación en la Universidad Peruana Unión.

A nuestros familiares que son la alegría y motivación en nuestra vida; los cuales nos dieron su apoyo incondicional para seguir con nuestros proyectos.

A la obra Educativa Adventista de cuya fuente hemos obtenido conocimientos para esta vida y la eternidad.

A mis maestros de pregrado y compañeros de estudios, con quienes iniciamos el reto de superarnos.

A nuestro asesor el Mg. Elmer Enrique Gutiérrez Villacorta por sus consejos acertados, su orientación y apoyo constantes en la primera y última etapa de la realización del presente trabajo de investigación.

Al Dr. Raúl Acuña Salinas, y Mg. Marisol Huamán Espejo por sus oportunos apoyos sobre todo en momentos de grandes desalientos.

TABLA DE CONTENIDOS

AGRADECIMIENTOS.....	v
TABLA DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
INDICE DE ANEXOS	xv
RESUMEN	xvi
ABSTRACT	xvii
TERMINOS Y SIMBOLOS USADOS.....	22
CAPITULO I.....	24
IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	24
1.1. Descripción de la situación problemática.....	24
1.2. Formulación del problema.....	28
1.2.1. Problema general	28
1.2.2. Problemas específicos.....	29
1.3. Objetivos de la investigación.....	29
1.3.1. Objetivo general	29
1.3.2. Objetivos específicos.....	30
1.4. Justificación de la investigación	30
1.4.1. Relevancia social	30

vi

1.4.2. Relevancia teórica.....	31
1.4.3. Relevancia metodológica.....	32
1.5. Cosmovisión bíblica filosófica	33
CAPITULO II.....	35
REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	35
2.1. Antecedentes de la investigación.....	35
2.1.1. Antecedentes internacionales	35
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	37
2.2. Marco histórico.....	40
2.2.1. Evolución de la terminología la calidad	40
2.2.2. Evolución de la terminología satisfacción.....	43
2.3. Bases teóricas	46
2.3.1. Calidad.....	46
2.3.2. Calidad del servicio	48
2.3.3. Modelo de la calidad del servicio educativo	49
2.3.4. Teoría de la calidad del servicio educativo universitario	51
2.3.5. Dimensiones de la calidad del servicio educativo universitario.....	54
2.3.6. Satisfacción.....	57
2.3.7. Satisfacción estudiantil	59
2.3.8. Modelo de la satisfacción estudiantil	59

2.3.9. Dimensiones de la satisfacción estudiantil	60
2.3.10. Relación entre calidad del servicio y satisfacción del usuario	61
2.4. Marco conceptual	63
2.4.1. Auditoría de calidad.....	63
2.4.2. Aseguramiento de la calidad.....	64
2.4.3. Calidad del servicio educativo universitario	64
2.4.4. Comunidad académica.....	64
2.4.5. Consultor del sistema de gestión de la calidad	65
2.4.6. Control de la calidad.....	65
2.4.7. Educación superior a distancia	65
2.4.8. Escala de Likert	65
2.4.9. Estudiante-cliente comercial.....	66
2.4.10. Estudiante-cliente educativo.....	66
2.4.11. Expectativas del estudiante.....	67
2.4.12. Gestión de la calidad.....	67
2.4.13. Marketing educacional	67
2.4.14. Mejora continua.....	68
2.4.15. Mejora de la calidad	68
2.4.16. Norma ISO 9001:2015	68
2.4.17. Percepción	69

2.4.18. Planificación de la calidad	69
2.4.19. Programa de educación institucional	69
2.4.20. Satisfacción estudiantil universitario	70
2.4.21. Servicio al cliente	70
CAPITULO III	72
MATERIALES Y MÉTODOS.....	72
3.1. Tipo de investigación	72
3.2. Diseño de investigación.....	73
3.3. Hipótesis y variables.....	73
3.3.1. Hipótesis general	73
3.3.2. Hipótesis derivadas.....	73
3.3.3. Identificación de variables.....	74
3.4. Operacionalización de variables	75
3.5. Población y muestra	93
3.5.1. Definición de la población.....	93
3.6. Muestra	93
3.6.1. Definición de la muestra.....	93
3.6.2. Método de muestreo	95
3.6.3. Criterios de muestreo.....	97
3.7. Diseño de instrumento de investigación.....	97

3.8. Técnicas de recolección de datos.....	98
3.8.1. Descripción de la aplicación del instrumentos	98
3.8.2. Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos.	99
3.9. Técnicas para el procesamiento de la información.....	101
CAPITULO IV	103
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	103
4.1. Resultados.....	103
4.1.1. Resultados sociodemográficos	103
4.1.2. Resultados descriptivos de calidad del servicio educativo universitario.....	105
4.2. Resultados inferenciales	115
4.2.1. Prueba de normalidad	115
4.3. Relación entre calidad de servicio educativo universitario y satisfacción estudiantil	118
4.3.1. Relación entre la calidad de servicio educativo universitario y satisfacción estudiantil respecto a la infraestructura y servicios universitarios	118
4.3.2. Relación entre calidad de servicio educativo universitario y satisfacción estudiantil respecto a la enseñanza y aprendizaje	119
4.3.3. Relación entre calidad de servicio educativo universitario y satisfacción estudiantil respecto a la identidad institucional	119
4.3.4. Relación entre calidad de servicio educativo universitario y satisfacción estudiantil respecto a la realización personal del estudiante	120

4.4. Discusión	121
4.4.1. Discusión de resultados de estudios descriptivos	121
4.4.2. Discusión de resultados de estudios inferenciales	122
4.4.2.1. Discusión sobre la correlación entre calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil	122
4.4.2.2. Discusión sobre la correlación entre calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil respecto a la infraestructura-servicios universitarios	123
4.4.2.3. Discusión sobre la correlación entre calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil respecto a la enseñanza-aprendizaje	124
4.4.2.4. Discusión sobre la correlación entre calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil respecto a la identidad institucional	125
4.4.2.5. Discusión sobre la correlación entre calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil respecto a su realización personal	126
CAPÍTULO V	128
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	128
5.1. Conclusiones	128
5.2. Recomendaciones	130
LISTA DE REFERENCIAS	133

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Periodos transitorios de la satisfacción del cliente	44
Tabla 2. Definiciones de calidad	47
Tabla 3. Operacionalización de variables	75
Tabla 4. Reporte de matrícula de los estudiantes del PROESAD del periodo 2017, ciclo II – según sistema académico UPeU	93
Tabla 5. Distribución de los estudiantes del PROESAD por secciones	95
Tabla 6. Distribución de los estudiantes del PROESAD por carreras	96
Tabla 7. Confiabilidad del instrumento que mide la variable calidad del servicio educativo universitario	100
Tabla 8. Estimaciones de consistencia interna de la escala de satisfacción estudiantil.....	101
Tabla 9. Características sociodemográficas de los estudiantes del PROESAD	104
Tabla 10. Niveles de calidad del servicio educativo universitario y sus dimensiones	107
Tabla 11. Niveles de calidad de servicio educativo y sus dimensiones, según la variable sexo	108
Tabla 12. Niveles de calidad de servicio educativo y sus dimensiones, según las carreras	109
Tabla 13. Niveles de satisfacción estudiantil y sus dimensiones	112
Tabla 14. Niveles de satisfacción estudiantil y sus dimensiones, según la variable sexo .	113
Tabla 15. Niveles de satisfacción estudiantil y sus dimensiones, según las carreras	114

Tabla 16. Prueba de bondad de ajuste a la curva normal para las variables de estudio* $p < 0.05$	117
Tabla 17. Coeficiente de correlación entre calidad de servicio educativo universitario y satisfacción estudiantil.....	118
Tabla 18. Coeficiente de correlación entre la calidad de servicio educativo universitario y satisfacción con la infraestructura y servicios universitarios	119
Tabla 19. Coeficiente de correlación entre calidad de servicio educativo universitario y satisfacción en enseñanza y aprendizaje.....	119
Tabla 20. Coeficiente de correlación entre calidad de servicio educativo universitario y satisfacción sobre identidad institucional.	119
Tabla 21. Coeficiente de correlación entre calidad de servicio educativo universitario y satisfacción en la realización personal.....	120

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura1. Modelo SERVQUAL.....	56
Figura2. Resumen de las relaciones causales entre satisfacción del usuario y calidad del servicio.....	63

INDICE DE ANEXOS

Anexo1. Matriz instrumental.....	A
Anexo 2. Matriz de consistencia	C
Anexo 3: Validación de instrumento 1	H
Anexo 4: Validación de instrumento 2	I
Anexo 5. Validación de instrumento 3	K
Anexo 6. Cuestionario sobre calidad del servicio educativo universitario y satisfacción estudiantil	L
Anexo 7. Autorización de la dirección del Programa de Educación Superior a Distancia ...	S
Anexo 8: Autorización del comité de ética	S

RESUMEN

El presente estudio lleva como objetivo establecer la relación entre la calidad del servicio educativo universitario y la satisfacción estudiantil. Las unidades de análisis fueron los estudiantes de las carreras de administración y negocios internacionales y contabilidad y gestión tributaria del Programa de Educación Superior a Distancia (Proesad) de la Universidad Peruana Unión de Lima, Juliaca y Tarapoto, año 2017.

La investigación empleada fue de tipo descriptivo y correlacional, con diseño de investigación no experimental, correlacional de corte transversal. La muestra comprende de 240 estudiantes, el instrumento de medición que se aplicó para la variable calidad del servicio educativo universitario fue el modelo SERVQUAL, propuesto por (Duque & Chaparro , 2012) y para la variable satisfacción estudiantil fue el modelo SEUE propuesto por (Gento & Vivas, 2003). Para determinar ambos niveles, tanto de calidad y satisfacción de utilizo la escala de Likert de 5 niveles.

Según el estudio realizado, se afirma que existe una relación altamente significativa ($r=.764^{**}$, <0.01) entre “calidad del servicio educativo universitario” y “satisfacción estudiantil”, es decir, cuando mejor es la calidad del servicio universitario, existirá mayor satisfacción en los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia. Asimismo, se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula.

El presente resultado ayudará a la institución a sostener una educación de calidad que exige hoy la ley de educación y la sociedad.

Palabras claves: *Calidad de servicio educacional, universidad, satisfacción, estudiante.*

ABSTRACT

The objective of this study was to ascertain the relationship between the quality of the university education service and student satisfaction. The units of analysis were the students of the careers of Administration and International Business and Accounting and Tax Management in the Program of Higher Distance Education (Proesad, siglas en español) of the Universal Peruvian Union of Lima, Juliaca and Tarapoto, year 2017.

The type of research was descriptive correlational, with design of no experimental research, correlational cross cutting. The sample includes 240 students, the measuring instrument that was applied for the variable quality of the university education service was the model SERVQUAL, proposed by (Duque & Chaparro, 2012) and for student satisfaction variable student satisfaction was the SEUE model proposed by (Gento & Vivas, 2003). To determine both levels of quality and satisfaction I use the Likert scale of 5 levels.

According to the study, it is concluded that there is a highly significant relationship ($r=.764^*$, <0.01) between the variables "Quality of university education service" and "Student satisfaction" in other words, when the quality of university service is better, there will be greater satisfaction in students of the Distance Higher Education Programme. The decision is also taken to reject the hypothesis null.

The present outcome will help the institution to sustain a quality education that is now required by the education law.

Keywords: Quality of educational service, universities, student, satisfaction

TÉRMINOS Y SÍMBOLOS USADOS

Enseñanza- aprendizaje

Es revelar conocimientos al usuario interesado, mediante el cual, el usuario hará uso de tal conocimiento para para solucionar diversas dificultades.

Egresado UPeU

Es la persona que concluyó y aprobó todos los cursos de su carrera profesional y cumplido los requisitos de su plan de estudio correspondiente de su carrera o programa académico de pregrado o posgrado.

Estudiante UPeU

Es la persona que habiendo obtenido una vacante se ha matriculado en la Universidad Peruana Unión para las carreras profesionales o programas académicos en los niveles de pregrado o posgrado, manteniendo sus derechos y obligaciones inherentes de estudiante, mientras tenga la condición de matriculado.

Identidad institucional

Es un conjunto de atributos que tiene la institución que lo identifica de las demás.

Investigador

Es la persona que genera conocimientos a través de la investigación científica.

Proesad

Siglas de “Programa de Educación Superior a Distancia” de la Universidad Peruana Unión.

Realización personal

Consiste en el desarrollo intencional personal por haber alcanzado una meta trazada.

Satisfacción estudiantil

Es la complacencia que siente el estudiante por haber alcanzado su objetivo mediante un servicio de calidad recibido.

Servicios universitarios

Son bienes tangibles e intangibles que brinda la universidad como parte del objetivo institucional y la demanda del mercado, que contribuya con el desarrollo profesional del estudiante.

SERVQUAL

Significa: *Quality Service* (Servicio de calidad), es el nombre de un cuestionario que, sirviendo de instrumento de investigación, se diseña para evaluar el nivel de calidad de un servicio.

SEUE

Siglas de “Satisfacción de los Estudiantes Universitarios con la Educación”, es el nombre de un cuestionario elaborado para medir la satisfacción de los estudiantes.

UPeU

Siglas de “Universidad Peruana Unión”.

CAPITULO I

IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la situación problemática

Actualmente existen muchas universidades, entre públicas y privadas, que se encuentran en constante competitividad debido al atractivo del mercado y la creciente demanda por el servicio, obligando a las universidades a actualizarse e innovar en sus procesos para adecuarse a las nuevas exigencias de educación, de esta manera las empresas educativas universitarias invierten en un plan de adecuación para obtener la acreditación en base a la certificación de los diferentes programas académicos y alcanzar las condiciones de calidad (Diario Gestión, 2017).

Es válido recalcar entonces, que las universidades estén enfocadas en aumentar y mejorar la calidad del servicio que prestan a fin de mejorar la satisfacción de sus estudiantes. Todo esto, de acuerdo con las demandas y tendencias que actualmente se dan en el mundo globalizado, en búsqueda incesante de satisfacer las demandas de los usuarios.

Siguiendo esta línea de pensamiento, Reyes y Reyes (2012) señala que para aumentar la calidad en las instituciones universitarias, es necesario tener en cuenta a la sociedad, su cultura y sus necesidades, ya que son los clientes (los estudiantes) quienes deciden obtener servicios con calidad, para cumplir sus propósitos personales y profesionales. De esta manera, dice el autor, se cumplen las peticiones de los usuarios o clientes.

Senlle y Gutiérrez (2005) respecto a calidad del servicio, expresan que la calidad es un logro ilimitado, no hay camino que lo limite; y que la entidad de formación, llámese colegios, centros o universidades deben implementar en su organización un sistema de mejora continua. Asimismo, Senlle y Gutiérrez, refieren que los llamados a la mejora

continúa por la calidad son las personas o el personal de la institución; es decir los directivos, técnicos, administrativos, docentes, etc., quienes ostentan alguna responsabilidad.

La *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization*, Unesco (2017) afirma que, en la última década, el tema de calidad es un tema importante, en una exigencia que tiene como propósito que los centros pongan todos sus recursos al servicio del usuario y la sociedad; ello implica que la sociedad está cambiando, el mundo laboral se está volviendo más competente, y por ende las necesidades del estudiante también, ya que son estos últimos, al fin y al cabo, quienes atenderán las demandas de la sociedad más adelante.

Betancourt (2009) comenta que, en la actualidad, para conocer la calidad de un servicio se procede conociendo la satisfacción del usuario, mejor dicho midiendo el nivel de satisfacción del estudiante; de esta manera, nace el término satisfacción universitaria. En ese sentido, Gento y Vivas (2003) consideran que la satisfacción está orientado hacia las necesidades educativas y las expectativas que plantee la institución, y que tan sólo con la satisfacción se alcanza el éxito académico.

En función de lo expuesto anteriormente, en los últimos tiempos generalmente las instituciones educativas están interesadas por alcanzar la calidad total de sus servicios, esto se evidencia en la preocupación por satisfacer al usuario, el mismo que cada vez se torna más exigente. A pesar de la preocupación constante de las empresas por procurar que los usuarios queden convencidos del buen servicio que reciben, lamentablemente esto no sucede así, los clientes no están quedando de todo satisfechos (Reyes & Reyes, 2012). Y en el caso de los estudiantes respecto de las universidades donde estudian, sucede lo mismo. Lo que amerita realizar estudios para conocer la realidad situacional de la insatisfacción y buscar alternativas de solución al problema.

Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), a través de un estudio en el 2018, señala que la deserción de estudiantes universitarios en EE.UU. por motivos de insatisfacción llega al 35%, en España llega a más del 20%, en Italia llega al 60%, por los mismos motivos. Según López (2017), director de la Política Académica de la Universidad de Chile, entrevistado por el diario ABC de Paraguay, afirmó que las causas de deserción de los estudiantes universitarios en los países desarrollados, se debe a la inconformidad, a la insatisfacción con la carrera y al servicio en general de la universidad.

Por otro lado, las empresas que conforman el mundo laboral y a donde van a llegar a parar los egresados universitarios, se encuentran insatisfechos con el nivel competitivo de dichos egresados. Las carencias son visibles y en demasía, estas consecuencias impiden a los egresados desempeñarse apropiadamente en sus labores de forma correcta. Según el Informe de competitividad global 2016 y 2017, publicado por la *WorldEconomicForum*, se presenta que entre las causas más destacadas es la escasez de calidad de servicio en los centros de educación universitaria.

Asimismo en el Perú, el INEI (2014) con el propósito de conocer la calidad universitaria, se ejecutó una encuesta a egresados universitarios durante el año 2014 a nivel nacional. Parte de la encuesta fue referente a motivos por el cual los egresados universitarios no recomendarían su universidad. Fueron encuestados estudiantes de 122 universidades entre públicas y privadas, donde también figura la Universidad Peruana Unión, y gracias a las declaraciones de 10.560 egresados universitarios, se obtuvo los siguientes resultados de insatisfacción. El 67,0% no recomendaría por la baja calidad de la formación profesional; el 59,1%, porque la institución no cuenta con recursos necesarios para apoyar al proceso de

formación; el 58,6%, por poca formación para crear empresa; el 47,9%, por el poco reconocimiento de la institución y carrera; el 43,5% menciona que los profesores no cuentan con la formación adecuada; el 40,9%, por baja posibilidad de encontrar empleo rápidamente; el 38,2%, por no contar con un local adecuado; y el 15,0%, por tener alto costo.

Los antecedentes citados, reflejan un alto porcentaje de insatisfacción del estudiante y usuarios referente a las universidades donde estudiaron. Se reafirma entonces que los estudiantes son protagonistas de disconformidad por la inoperatividad y falta de gestión de las autoridades que asumen cargos en la institución universitaria. Sin importarles el beneficio de la juventud estudiosa que aspira mediante denodados esfuerzos obtener una carrera profesional enmarcada en la modalidad y altamente competitiva.

El Programa de Educación Superior a Distancia (Proesad) de la Universidad Peruana Unión, en Lima, Juliaca y Tarapoto, no es ajena a esta realidad. Si bien la vida estudiantil dentro del ambiente de aprendizaje, se combina equilibradamente con la adoración a Dios, el estudio, el trabajo y la recreación, esto no es suficiente para distanciar la problemática nacional de insatisfacción del estudiante. Igualmente, el campus está impregnado de espiritualidad por las características básicas de esta entidad, tal como un espíritu de colaboración y respeto por la diversidad de individuos y culturas, las características del personal, principalmente administrativo y docente, que son características básicas de las instituciones adventistas al impartir y plasmar en el estudiante un estilo de vida según principios cristianos; sin embargo, el cliente expresa recibir un bajo nivel de servicio, cuando se hacen llegar quejas y rumores, confirmando el estudio realizado (INEI, 2014).

En ello, se ha notado la insatisfacción de los estudiantes por la infraestructura y los servicios universitarios que ofrece la UPeU en el Proesad, mostrando su molestar, sobre todo

a la hora de recibir las clases de asignaturas esenciales y trascendentes de la carrera; por lo que se ven empañadas o distorsionadas por la falta de equipos de multimedia buenos, entre ellos por ejemplo de laptops u otros, de las que carecen casi todas las aulas de clase. Por otro lado, en cuanto a la enseñanza aprendizaje, los estudiantes se han visto decepcionados por la calidad docente, ya que los profesores, están haciendo sus pinitos en su cargo docente o desconocen profundamente del tema que están desarrollando, otros docentes al carecer de técnicas y metodología de enseñanzas hacen que las clases se muestren pocas atractivas e interesantes para la carrera, siendo incluso les sirven la vida diaria o laboral o pueden servir a muchos de ellos, en vista que la mayoría de los estudiantes trabajan y estudian a la vez. Esto y otros aspectos de servicio, ha hecho que la insatisfacción se agudice, de tal manera que muchos de ellos pierdan la identidad institucional, por el que en algún momento se sintieron identificados con la institución. Estas apreciaciones no hacen más que agrandar la decepción y por ende la insatisfacción estudiantil. De esta manera, en vez que los estudiantes se sientan conformes con su casa de estudios, suceda lo contrario; y que cada vez más ya no perciban las satisfacciones debidas y se sientan impedidos y disminuidos en su realización personal y su desarrollo académico.

Por todo lo anteriormente ostentado, la presente investigación se plantea como un estudio importante, porque tiene como objetivo medir la relación que tienen la calidad del servicio educativo universitario y la satisfacción estudiantil de los alumnos del Proesad de la Universidad Peruana Unión. La finalidad es que los resultados contribuyan en la mejora de la calidad de los servicios, sobre todo académicos, del Proesad en la UPeU.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio educativo universitario y la satisfacción estudiantil en los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión de Lima, Juliaca y Tarapoto, 2017?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio educativo universitario y la satisfacción estudiantil con la infraestructura y servicios universitarios que ofrece el Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión de Lima, Juliaca y Tarapoto, 2017?

¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio educativo universitario y la satisfacción estudiantil con la enseñanza y aprendizaje que ofrece el Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión, en Lima, Juliaca y Tarapoto, 2017?

¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio educativo universitario y la satisfacción estudiantil con la identidad institucional que ofrece el Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión de Lima, Juliaca y Tarapoto, 2017?

¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio educativo universitario y la satisfacción estudiantil con la realización personal del estudiante en el Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión de Lima, Juliaca y Tarapoto, 2017?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad del servicio educativo universitario y la satisfacción estudiantil del Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión, en Lima, Juliaca y Tarapoto, 2017.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar la relación entre la calidad del servicio educativo universitario y la satisfacción estudiantil con la infraestructura y servicios universitarios que ofrece el Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión, en Lima y Juliaca y Tarapoto, 2017.

Determinar la relación entre la calidad del servicio educativo universitario y la satisfacción estudiantil con la enseñanza y aprendizaje que ofrece el Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión de Lima, Juliaca y Tarapoto, 2017.

Determinar la relación entre la calidad del servicio educativo universitario y la satisfacción estudiantil con la identidad institucional que ofrece el Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión de Lima, Juliaca y Tarapoto, 2017.

Determinar la relación entre la calidad del servicio educativo universitario y la satisfacción estudiantil con la realización personal del estudiante en el Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión de Lima, Juliaca y Tarapoto, 2017.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Relevancia social

La relevancia social de la presente investigación radica en que la presente investigación analiza la calidad del servicio educativo, como aspecto de interés y de importancia para la comunidad y el desarrollo social.

Debido a que la educación es una herramienta fundamental para el desarrollo de la humanidad, y que su buen manejo y empleabilidad permitirá a las sociedades crecer y fortalecer la convivencia, y desarrollar económicamente a los países. Sin embargo, para que

esto suceda, la educación debe impartirse con calidad, que garantice lo mencionado y sea sostenible para quien lo imparta y brinde, ya que solo con calidad en educación universitaria se pueden garantizar profesionales competentes, y a su vez esto, generar alta productividad, mejora de sociedades y crecimiento de países.

Asimismo, la única forma de conocer el grado de calidad educativa que imparte una institución universitaria es midiendo el nivel de satisfacción que experimentan sus usuarios. De esta manera los estudiantes, como usuarios permanentes determinarán la calidad educativa es percibida.

En ese sentido, el estudiante determina la satisfacción académica del estudiante, en la cual se identifica qué factores de la calidad son los que representan mayor satisfacción académica del estudiante; tema que resulta relevante, ya que medir la percepción en los estudiantes no es un actuar cotidiano.

Por lo tanto, para los conductores de los centros educativos superiores, los resultados de la investigación serán ventajosos porque permitirá conocer el nivel de calidad de servicio educativo universitario ofrecido por el programa de educación superior a distancia, y para que se planteen acciones orientadas a reducir la insatisfacción académica del estudiante.

En consecuencia, quienes se benefician con esta investigación de manera directa son el personal administrativo del PROESAD de la universidad Peruana Unión; porque gracias a los resultados, los directivos pueden tomar las decisiones adecuadas para la mejora que brindan y reducir la insatisfacción académica de los estudiantes.

1.4.2. Relevancia teórica

La calidad es vista desde diferentes puntos de vista; la investigación es relevante teóricamente toda vez que se afirma que la teoría formulada a dichas instituciones respecto al servicio y su calidad, se ve reflejada finalmente en la satisfacción de los usuarios.

Mejías, Acosta, Valle y Vega (2013) señalan el modelo teórico de SERVQUAL de Parasuraman como uno de los modelos apropiados para el presente estudio aplicado en empresas nacionales e internacionales, cuando de medición de la calidad educativa se trata.

En este contexto resulta importante mencionar el modelo SEUE para medir el nivel de satisfacción estudiantil, que fue aplicado en las investigaciones como uno de los modelos convenientes al presente estudio (Gento & Vivas, 2003).

Los resultados de esta investigación confirmarán una vez más que para ser una institución universitaria de prestigio debe cumplir con brindar una educación universitaria de calidad, de acuerdo con la ley universitaria N° 30220. Así mismo, estos resultados aportan algunas recomendaciones para mejorar la calidad de los servicios educativos universitarios y mantener estudiantes satisfechos.

1.4.3. Relevancia metodológica

En vista que el presente estudio trata de verificar la relación y su intensidad de relación de dos variables, entonces se estudia el uso metodológico en ambas variables; es así, que con respecto a la primera variable, la metodología empleada en la obtención de datos, es la escala de medición modelo de encuesta SERVQUAL de Parasuraman, Valarie, Zeithalm y Berry (1985), herramienta diseñada, construida, y usada para determinar la percepción de la calidad del servicio educativo en los estudiantes. Modelo adaptado y propuesto por Duque y Chaparro (2012) en su trabajo de investigación. El modelo *ServiceQuality* (SERVQUAL) permitirá mejorar la calidad de servicio de cualquier

organización, conociendo en profundidad los datos extraídos del cliente, a través de sus cinco dimensiones; pero en este caso permitirá medir la aplicación metodológica del Servqual en los estudiantes del programa Proesad de la universidad Peruana Unión para las sedes de Lima, Juliaca y Tarapoto.

Con respecto a la segunda variable, el instrumento empleado es el modelo de encuesta SEUE, propuesto por Gento y Vivas (2003), herramienta adaptada para medir la satisfacción del estudiante universitario en nuestro estudio y que posteriormente pueda seguir contribuyendo en otras investigaciones con el desarrollo de este instrumento.

Por otro lado, Gento y Vivas (2003) mencionan, que la elaboración de instrumentos como el SEUE constituye un aporte a la evaluación de la calidad, en vista que cada elemento del proceso educativo contribuye de forma sistémica en la formación final del estudiante, y cada uno de estos elementos o etapas que constituyen el proceso es consecuencia de la anterior etapa y así sucesivamente, de tal manera que la evaluación como elemento trascendental del proceso permite retroalimentar el proceso llevando consigo el enriquecimiento de las reformas educativas. Por eso su importancia.

1.5. Cosmovisión bíblica filosófica

"Amarás al Señor tu Dios con todo tu corazón, y con toda tu alma, y con toda tu mente y con todas tus fuerzas" (Mt 12:30, Reina y Valera, 1960). En este mensaje, el amor de Dios se expresa como un servicio cordial, un servicio del alma, un servicio de las facultades integrales del individuo. Siendo las facultades físicas, mentales, sociales y espirituales las que se ponen al servicio del amor a Dios.

La calidad del servicio en la educación es un factor clave para las instituciones de la IASD, siendo el programa Proesad de la universidad Peruana Unión un ministerio de la

IASD que tiene como misión brindar una educación integral, a fin de contribuir con el desarrollo de la sociedad. White (2017) dice que el Señor pide hacer la obra que se necesita y el hombre debe utilizar la fuerza física y demostrar el amor por él a través del uso correcto de sus facultades físicas (G. de White, 2017). En Eclesiastés 09:10 dice la Biblia textualmente: "Todo lo que te viniere a la mano para hacer, hazlo según tus fuerzas", asimismo San pablo en Romanos 12:11 dice: "No perezosos; fervientes en espíritu, sirviendo al Señor". Cada integrante de la institución es el autor del éxito institucional por lo que, el trabajo realizado de cada personal debe ser noble y fiel al igual que su ejecución para la aprobación de Dios.

Bajo estos fundamentos cristianos, se realiza la investigación, con el objetivo de mejorar el servicio de calidad para con vuestros estudiantes, ya que el programa Proesad como institución adventista, deberá reflejar el amor, la calidad y el servicio con excelencia, que provienen de Dios.

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Palominos, Quezada, Osorio, Torres y Llipi (2015), en una investigación llevado a cabo en el país de Chile, se trazó el objetivo de medir la satisfacción de los usuarios y conocer su conformidad con la calidad del servicio recibido; la investigación fue de tipo cuantitativo, descriptivo, correlacional, no-experimental y transversal. El estudio se aplicó en una muestra estratificada de estudiantes de pregrado de la universidad Estatal de Chile; la población de estudios estuvo representados por los estudiantes matriculados del segundo semestre del año 2009y la muestra fue de 2.086 estudiantes. Los resultados arrojaron un bajo nivel de satisfacción, por lo que la universidad adoptó medidas desafiantes con el propósito de aumentar dichos niveles, por ejemplo, mejora de los presupuestos, adecuado manejo de la información y cambios en los procesos educativos y administrativos.

Reyes y Reyes (2012), en su investigación llevado a cabo en el país de EE.UU., con el objetivo de analizar la relación que existe entre la percepción de la calidad del servicio educativo y la importancia atribuida a las dimensiones que integran la calidad del mismo, asimismo, el estudio tuvo el propósito de aumentar la calidad y el nivel de satisfacción de sus estudiantes. La investigación fue de tipo descriptivo y correlacional, con enfoque cuantitativo. La muestra lo conformó los alumnos de la Facultad de Ciencias Humanas (FCH) de la universidad Autónoma de Baja California (UABC) durante el semestre 2010-1; utilizó como instrumento el modelo SERVQUALING. Después del procesamiento de los

datos y uso correcto de las herramientas estadísticas, los resultados arrojaron una serie de problemas muchos de ellos en calidad y la insatisfacción de estudiantes. Los resultados obtenidos fueron confiables al definir con claridad entre la percepción estudiantil y la calidad del servicio, lo que sirvió de mucho a la institución para iniciar el proceso de mejora en los puntos débiles de la mencionada facultad.

Basantes (2017) en una investigación realizado en el país del Ecuador, que tuvo como objetivo establecer el grado de influencia del modelo ServQual Académico enfocado en la calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales en la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba, Ecuador. El estudio fue de nivel descriptivo y explicativo, de corte transversal. Se utilizó la técnica de la encuesta a una muestra de 819 estudiantes. El resultado: la calidad mostrada por la institución influyó en la satisfacción de forma positiva y con un nivel significativo en sus estudiantes.

Candelas, Gurruchaga, Mejía y Flores (2013) realizaron una importante investigación en el Instituto Tecnológico de Orizaba (ITO) en el país de México. El objetivo fue dejar un precedente en la institución sobre un instrumento de medición que fue probado en otro ámbito, acerca de la satisfacción del cliente; así como, en base a estos resultados, mejorar la educación brindada por dicha institución. El instrumento aplicado fue el SEU (Satisfacción Estudiantil Universitaria), este instrumento fue propuesto por (Mejías & Martínez, 2009) y se aplicó a esta institución para un grupo de 163 estudiantes como muestra correspondiente a la carrera de Ingeniería Industrial. Los resultados estadísticos demostraron la validez del instrumento SEU tanto para resultados concurrentes como predictivas, así también para las pruebas de confiabilidad y para el análisis de factores. La investigación concluyó que la herramienta SEU es un instrumento que puede aplicarse para conocer la

satisfacción estudiantil en centros educativos como ésta, además, puede aplicarse a otros centros universitarios para cualquier país que requiera conocer la satisfacción de sus usuarios, contribuyendo de esta manera en forma significativa, ya que el instrumento como método cumple con el enfoque sistémico, dinámico y es multidimensional.

2.1.2. Antecedentes nacionales.

Molina (2012) en su tesis de pregrado, tuvo por objetivo elevar el nivel de calidad de los servicios educativos del nivel primario que se ofrece en el distrito de Pacucha – Andahuaylas, Apurímac. Para cuyo caso, aplicó el método de identificación y de análisis de los factores, los factores del servicio educativo, que de alguna u otra manera influyeron en el sistema de gestión de la calidad. En este estudio se realizó un diagnóstico para determinar los factores que causan y condicionan la baja calidad de los servicios educativos. Para las unidades de análisis, la muestra fue cuatro instituciones educativas con mayor número de estudiante, que representa un 26.6% del universo; donde se aplicó entrevistas semiestructuradas, taller participativo y revisión documental a las autoridades educativas de la UGEL – Andahuaylas, directores de las instituciones educativas, padres de familia de los estudiantes y el Alcalde del distrito. Se concluyó que las instituciones educativas carecen de sistema de monitoreo de los servicios educativos básicamente por la falta de estándares o indicadores que permitan evaluar el desempeño de la calidad, por lo que, cualquier sistema de monitoreo implantado se hacía muy débil; además, no se habían diseñado mecanismos y procedimientos en su correcta implementación, por tanto, se confirma su hipótesis de estudio.

Palomino (2016) realizó un estudio de tesis con el objetivo de medir el nivel de satisfacción de los estudiantes respecto a los servicios brindados por la Facultad de

Ingeniería Industrial de la UNMSM en Lima. El estudio se realizó en una población de 1.091 alumnos de la E.A.P. de Ingeniería Industrial y la muestra recogida fue de 285 alumnos correspondientes a los diferentes ciclos de dicha Facultad; el diseño de investigación realizado fue de tipo descriptivo, transversal y no experimental. En cuanto a los resultados, el 60% de la muestra señaló que los servicios brindados son buenos o excelentes, alcanzando un nivel satisfactorio en los estudiantes, mientras otra cantidad más pequeña de 0.78% de la muestra califican la oferta de bienestar como deficiente.

Corimayhua (2011), realizó una investigación con el objetivo de desarrollar e implementar un sistema de gestión de calidad educativa para contribuir con el desarrollo y crecimiento de las instituciones educativas como un impulso para la educación de calidad, consecuente con la satisfacción usuario-estudiante. Pero, primeramente, con el propósito de identificar si existe algún tipo de relación entre la calidad del servicio educativo y el nivel de satisfacción de los alumnos, se utilizó un estudio de tipo correlacional simple con diseño transversal y no experimental. La población a donde se dirigió el estudio fue hacia un grupo de colegios pertenecientes a la Iglesia Adventista y la muestra estuvo representado por los alumnos del cuarto y quinto año de educación secundaria de cuatro colegios adventistas de la provincia de Lima, estas fueron: colegio Unión, colegio Miraflores, colegio España y colegio Villa el Salvador, sumando un total de 345 alumnos; para el recojo de datos se utilizó la técnica de la encuesta y el cuestionario, el mismo que fue administrado a los estudiantes de dichos centros; se empleó el *Alpha de Cronbach* para determinar la fiabilidad del instrumento, cuyo coeficiente fue de 0.971; de la misma manera, se midió la consistencia de cada una de las dimensiones del instrumento. Las conclusiones finales determinaron que si existe una relación significativa entre la variable calidad del servicio educativo y la

variable satisfacción de los alumnos. Así mismo, el autor recomienda que la práctica de valores debe ser un estilo de vida permanente entre todos los agentes educativos, la visión y misión de la educación adventista; considerando que es el principio rector que permea todo un servicio educativo de calidad. También menciona, la importancia del rol docente y del personal administrativo para que los servicios de calidad con principios adventistas se vean reflejados; en ese sentido hace hincapié a que el personal docente y administrativo deben ser egresados de la universidad Peruana Unión o de lo contrario deben seguir estudios denominacionales con el objetivo de entender claramente la exigencia de la educación redentora.

Por otro lado, Bullón (2007) realizó una investigación con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción del estudiante en cuanto a la calidad educativa en la universidad, a través de la construcción de un instrumento de medición que ayude a medir la satisfacción de los estudiantes con respecto a la calidad del servicio educativo ofrecida por la universidad, que permita mejorar la calidad en el servicio. La investigación fue de tipo transversal descriptivo y no experimental, con el propósito de describir la satisfacción de los estudiantes en relación a lo que ofrecía la universidad. La población lo conformaban estudiantes de los últimos ciclos de la facultad de Ingeniería correspondiente a la universidad de Lima, en la ciudad de Lima, que asciende a un total de 156 estudiantes, el instrumento para la recolección fue la encuesta SEUE-CM, el mismo que fue adaptado y transformado al SEICE (Satisfacción Estudiantil I) de acuerdo a los fines del investigador; para examinar la confiabilidad y validez del instrumento se sometió a la prueba del *Alpha de Cronbach* dando como resultado un valor de 0,93. El trabajo llegó a la conclusión que la encuesta SEUE-CM es un instrumento muy confiable, su diseño permite obtener una validez de contenido y

criterio, y es adecuado y mide el constructo del término satisfacción respecto a la calidad educativa universitaria. Siguiendo esa línea, el autor recomienda usar la escala SEICE como un instrumento de diagnóstico con el propósito de adquirir suficiente información para implementar mejoras para alcanzar altos grados de satisfacción en el estudiante con respecto a la calidad ofrecida por la universidad.

2.2. Marco Histórico

2.2.1. Evolución de la terminología calidad

Desde tiempos antiguos el hombre ha deseado satisfacer sus necesidades, al principio él mismo elaboraba sus productos y la mejora de la satisfacción le llevó a la mejora de su producto, así fue naciendo el sentido de la calidad del producto y donde la calidad de sus productos era controlada por el mismo.

Según Gutarra (2002) el hombre desde tiempos inmemorables ha conocido el significado del concepto calidad, y esto se ha apreciado mejor en el ámbito alimenticio, cuando desde épocas remotas discriminaba los productos que consumía con el propósito de incrementar su salud y su vida, de esta manera y en forma progresiva el hombre ha podido controlar la calidad de los insumos que ingería; es como se da inicio a la búsqueda incesante de la calidad para beneficiar los diferentes ámbitos de la vida y de los productos.

Casi de la misma manera, Gonzales y Ramírez (2010) mencionan el proceso de calidad y su inspiración del hombre por los productos que consumía en relación a los términos de calidad. En este sentido, desde siempre el hombre ha tenido un concepto intuitivo de la calidad con el propósito del perfeccionamiento y calidad de vida, como constante, a razón de su interés.

A lo largo de la historia la calidad ha tenido una gran evolución a través del tiempo. Ya en los inicios del siglo XX, las organizaciones adoptan las primeras formas de integrar la calidad como parte de su trabajo, de esta manera se van creando y formando disciplinas y especializaciones y herramientas que contribuyan con la mejora de la calidad; así, en los años treinta en EEUU aparece la estadística como ciencia auxiliar para apoyar a la industria en la inspección de los productos terminados, especialmente, en el proceso de producción. Más adelante, surgen otras aportaciones que apoyaron el proceso de control empresarial para la mejora de la calidad, a través de la creación de modelos matemáticos y parámetros e indicadores que permitirían cumplir con las especificaciones técnicas de los productos y servicios (Senlle & Gutiérrez, 2005).

Es así, que Japón, después de la segunda guerra mundial, se especializó en los procesos de mejora a través de diversas técnicas estadísticas llevadas a cabo en teoría y en práctica por el pionero E. Deming desde EEUU, a fin de conseguir la mejora continua. Lo que más adelante se convirtió en principios y en filosofía de la empresa, generando enormes ventajas competitivas en todos sus productos; lo que más tarde mejoró enormemente la industria japonesa. Es por eso que, en 1951, la organización japonesa JUSE (*Union of Japanese Scientists and Engineers*) instituye el Premio Nacional de Calidad de Japón o Premio Deming, en honor al mismo personaje, y reconociendo su labor desempeñada en dicho país. De esta manera, los japoneses involucraron a todas las personas de la organización en la mejora continua por conseguir la calidad total de sus organizaciones; es así como en el año 1962, aparecieron los llamados “círculos de calidad” guiados por el doctor Ishikawa que se hizo famoso por la creación del diagrama de causa y efecto. Paradójicamente, a pesar que los pioneros por el modelo de gestión de la calidad fueron los

norteamericanos Deming, Juran y Crosby, no fue sino hasta la década de los ochenta cuando los EEUU comenzaron a practicarlo, ya que hasta ese entonces, las empresas norteamericanas solo utilizaban términos aislados de conceptos de calidad y cumplimiento de las especificaciones en los productos (Gonzalez & Ramírez, 2010).

Recién en 1985, la Comunidad Económica Europea (actual UE), con el propósito de mejorar sus productos, procesos y sistemas de manera uniforme para los diferentes países que lo integraban, crea una normativa de tal manera que asegure a las empresas puedan hablar en el mismo idioma con el término calidad, así surge la Norma ISO 9000. La *International Organization for Standardization (ISO)* aparece, adaptando y reagrupándolos en diferentes series temáticas las denominadas normas de calidad, estas normas fueron tomadas de los años sesenta de la estricta norma castrense de entonces que sirvió como base al modelo y que más adelante fue la *British Standard Institution*, en los ochenta, quien emitió los elementos básicos de calidad por primera vez. Más adelante, la ISO fue experimentado diferentes cambios y transcribió en sus distintas revisiones a lo largo de los años, la versión más conocida fue la 2000 (Gonzalez & Ramírez, 2010).

En 1988 se crea la *European Foundation for Quality Management (EFQM)* y más adelante, en honor a ello, se crea el Premio Europeo de la Calidad. Es así como se institucionaliza el proceso de calidad como normas internacionales y su estandarización, enfocándose en la satisfacción del cliente, en la innovación y en la mejora continua; resumiéndose básicamente en temas de liderazgo para las organizaciones que deben hacer frente a todas las exigencias que el consumidor, la población y la humanidad requiere, convirtiéndose en los ejes que fundamentan el modelo (Senlle & Gutiérrez, 2005).

Más adelante las exigencias de la estandarización de la calidad llegó a Sudamérica y a todo el mundo con los diferentes ISO y nuevas versiones. Así mismo, las normas llegaron a todos los sectores productivos incluido al de los servicios. Por eso, el servicio educativo también se involucró en este proceso de mejora continua, los directivos se ven cada vez más comprometidos en la toma de decisiones para enriquecer estratégicamente sus procesos de calidad, con ayuda de herramientas en la gestión de la calidad. Así, se ha ido incrementando nuevos procesos a través de sistemas de calidad que permitan la acreditación y certificación de las instituciones (Senlle & Gutiérrez, 2005).

2.2.2. Evolución del término satisfacción

Desde la prehistoria, el hombre siempre ha buscado satisfacer sus necesidades mediante la elaboración de sus productos, a tal grado de cumplir sus más deseados requisitos que lo ha llevado al perfeccionamiento de sus productos. Según (García, 2016), el mero afán de la humanidad por satisfacer sus necesidades llevaron a construir una serie de procedimientos que en sus inicios fueron aplicados a la satisfacción de actividades principales como la agricultura y la caza.

En ese sentido, Calva (2009) afirma “que la satisfacción de las necesidades ha puesto al hombre en el camino de su desarrollo como organismo viviente, ya que siempre se ha movido en busca de su satisfacción”(p.23).

Armario (como se citó en San miguel, Heras y Elgoibar (2009) señala que el hombre ha recurrido a varios mecanismos para satisfacer sus múltiples necesidades, como por ejemplo el trueque, luego otras actividades como el intercambio sofisticado, la venta, el comercio, etc.; por lo tanto, solamente la satisfacción de las necesidades ha sido un motivo

para que el hombre le lleve constantemente a cambios positivos en sus vidas. En la tabla 1 se aprecia por los periodos que ha evolucionado el término satisfacción.

Tabla 1.
Periodos transitorios de la satisfacción del cliente

Periodos	Conceptos	Conclusión
Durante los años 20	Con el propósito que las empresas mejoren su relación con los clientes y conocer más a los consumidores, se dedican a la investigación básicamente en temas de hábitos de compra y actitudes frente a sus compras, para determinar qué comportamiento tienen los clientes por los productos o servicio propios y de la competencia. White como se citó en (Sánchez, 2007).	Los estudios se enfocan en la actitud del consumidor
Década de los años 60	Ballester como se citó en (Hernández & Lazo, 2015) determina qué en esta época se centran más, por parte de los investigadores, en definir qué variables intervienen o aparecen para fortalecer el término satisfacción, o mejor dicho que componentes deben tenerse en cuenta para que la relación con el consumidor sea satisfactorio.	Empieza el interés y estudio serio por la satisfacción del cliente
Década de los años 70	En esta década aparecen enormes informaciones producto de una serie de investigaciones acerca de la satisfacción del consumidor, con un aproximado de 500 publicaciones al respecto (Hernández & Lazo, 2015). Al igual que en la década pasada, los resultados de las investigaciones se centraron en determinar qué factores o variables determinaban el grado de satisfacción del cliente o consumidor (Moliner, Berenguer, & Gil, 2001).	Es la etapa de madurez sobre investigaciones y resultados en cuanto a la satisfacción del cliente.

Década de los años 80	<p>Esta década se ve fortalecida por el nivel que alcanza el mundo en cuanto a la integración de la economía, debido al proceso de globalización y que experimentan casi todos los países. Es una época en la que las puertas y las fronteras se abren y se estrechan las barreras comerciales, siendo una tendencia mundial. Las empresas ante esta tendencia amplían también sus fronteras y sus mercados (Garza & M., 2008, pág. 37). Esta tendencia crea preocupación para las pequeñas empresas, sin embargo, generó nuevas oportunidades, nuevos servicios y más economía. Por lo que la lucha por la satisfacción de los clientes se convirtió en un arma decisivo para ampliar mercados o fortalecerlos (Matute, 2012).</p>	<p>Se caracterizaron por la globalización comercial.</p>
Década de los años 90	<p>El estudio por satisfacer cada vez más a los clientes, generó que se crearan modelos o técnicas que permitan medir el grado de satisfacción de los consumidores o por lo menos cuantificar el nivel de satisfacción que experimentaban los clientes ante su relación con los servicios o productos consumidos. Es así como nacen diversos indicadores, que permiten evaluar la satisfacción del cliente; muchos de estos indicadores fueron tomados por las grandes corporaciones y gobiernos con el propósito de integrarlos a sus procesos competitivos. (Rodríguez, 2012).</p>	<p>Nacieron los indicadores de satisfacción.</p>

Durante los últimos años	Actualmente, el término satisfacción es sinónimo a excelencia, todos los mecanismos que lleven a ello están bienvenidos, es por eso que los estudios no cesan y cada vez son más las empresas que salen beneficiadas por estas investigaciones. Day y Hunt como se citó en (Rodríguez, 2012). Además con la ayuda de la tecnología de la información, hace que todos puedan tener acceso a dichos estudios, se enriquezcan de valiosa información y los vuelvan a compartir, la tecnología digital ayuda mucho en esto, por tanto, el conocimiento se ha convertido en un arma poderosa, las empresas lo saben, por eso están consiguiendo mayor lealtad con sus clientes aplicando la teoría de la satisfacción (Garza & M., 2008).	Debido al marketing y su influencia en la filosofía de enfoque al cliente, el conocer los deseos de los consumidores y en su incansable búsqueda de mercados insatisfechos, han hecho que las organizaciones prioricen su atención hacia la satisfacción del cliente.
---------------------------------	--	---

Evolución de la terminología satisfacción. Fuente: Elaboración propia.

El propósito actual de “satisfacción del cliente” permite a la empresa posicionarse en la “mente” de los consumidores, al principio era una tarea exclusiva del área de marketing, hoy en día es una tarea de toda la organización, haciendo que todas las unidades de la empresa se enfoquen hacia el cliente (Millones, 2010).

2.3. Bases teóricas

2.3.1. Calidad

Para Pérez, citado en Cahuas, (2012) el término “calidad” implica afectar la naturaleza de las cosas, sea cualquiera el producto de las cosas (bienes o servicios). La calidad es una “ventaja diferenciadora” y en la medida como se administre es y debe ser “perdurable en el tiempo”; las organizaciones deben tenerlo estratégicamente como requisito para competir globalmente (Garza & M., 2008).

La calidad, en un sentido general, hace referencia a la excelencia del bien o servicio; la excelencia no es más que la insistencia por la mejora en los procesos desde sus primeras fases y de manera permanente en el tiempo. Consideramos que “calidad” es una pieza clave dentro de todas las organizaciones y/o empresas, ya que esta puede ser sumamente eficiente en sus desarrollos y en sus administraciones internas; además se enfoca en las necesidades de los clientes (Garza & M., 2008).

Entre las definiciones formales existentes en la literatura sobre calidad, se tienen las siguientes: (Véase tabla 2)

Tabla 2.
Definiciones de calidad

Autor/ año	Definición
Norma ISO 9000 como se citó en (Martín, 2012)	La calidad alcanza su propósito debido a que para serlo, el producto o servicio, debe cumplir una serie de requisitos, que permita alcanzar un grado de reconocimiento como tal.
Real Academia Española como se citó en (Ayllón, 2009)	La calidad permite que el producto o servicio sea apreciado como tal porque cumple con una serie de características inherentes que lo hacen mejor que los demás de su especie.
(Crosby, 2017)	La calidad tiene atributos porque ha cumplido con una serie de requisitos que lo distinguen de cualquier otro.
(Juran, 2017)	La calidad permite que el cliente perciba el beneficio y que el uso del producto este adecuado a ello.
(Feigenbaum, 2017)	Calidad es satisfacción, se espera que el cliente lo perciba y lo compare con las expectativas para determinar su grado.
Taguchi como se citó en (Ayllón, 2009)	Compara a la calidad con su valor social, mientras más calidad recibida más satisfecho se encuentra finalmente la sociedad.

(Deming, 2017)	En pocas palabras el término calidad es satisfacción que experimenta el cliente.
Shewhart como se citó en (Ayllón, 2009)	La calidad es el encuentro de dos aspectos, por un lado, la dimensión subjetiva y por el otro, la dimensión objetiva. La dimensión objetiva lo determina la empresa porque ofrece y espera que se aprecie como tal, mientras que el cliente adopta la dimensión subjetiva porque percibe lo que quiere y no lo que le ofrece.

Cuadro que determina la terminología calidad por diferentes autores reconocidos. Fuente: elaboración propia.

2.3.2. Calidad del servicio

En cuanto al servicio al cliente, la calidad es un intangible; según Llorens & Fuentes como se citó en (Beltrán, González, Lizardi, & Vasquez, 2011), la terminología surgió debido a las experiencias de los clientes con el personal de una empresa. Surge el interés por estudiar dicho constructo, debido al incentivo por cumplir con las necesidades de los clientes cuando se les brinda.

Parasuraman, Valarie, Zeithalm y Berry (1985) definen a la calidad de servicio como: “Una función de la discrepancia entre las expectativas de los consumidores sobre el servicio que van a recibir y sus percepciones sobre el servicio efectivamente prestado por la institución” (p. 25).

Según Reyes y Reyes (2012), considera la calidad del servicio como una estrategia que permite a las organizaciones posicionarse en el mercado liderando por la calidad en el servicio y por el mejoramiento de sus procesos. Desde la perspectiva de un consumidor, la excelencia o calidad es la brecha existente entre lo que se cree óptimo y lo que se es capaz de facilitar a una empresa u organización. De esta manera se genera la discrepancia entre lo que piensa las organizaciones que prestan servicios y lo que piensan los consumidores.

Actualmente la “calidad del servicio” es importante para el crecimiento de toda entidad, ya que los consumidores son cada vez más exigentes dentro de un mercado altamente competitivo; dado que actualmente existen grandes desafíos en relación a la excelencia en el servicio, lo que incluye “entender y atender” los aspectos que puedan atraer a los diferentes segmentos de consumidores.

Por otro lado, las expectativas de los consumidores no son iguales, las locaciones, segmentos poblacionales y culturas hacen que varíen; los consumidores tienen bastantes estratos, conocer los diferentes estratos se conoce mejor al consumidor. La tarea está en conocer más al consumidor y brindarle lo que no le brinda la competencia (Parasuraman, 2013).

2.3.3. Modelo de la calidad del servicio educativo

Los modelos se crean para llevar a cabo actividades de gestión y en función a ello evaluar dicha gestión. Los modelos representan de manera abstracta la forma cómo las instituciones educativas en forma sistémica e integral se organizan con el propósito de alcanzar los objetivos institucionales. Estos modelos permiten analizar, diseñar, rediseñar, mejorar, reinventar los procesos con el propósito de mejorarlo. En otras palabras, los modelos no solamente representan el mapa por el cual debe guiar las actividades y tareas de trabajo de la institución sino además permite integrar cada una de las fases de forma sistémica con el propósito de maximizar la satisfacción del estudiante. Los modelos eficaces hacen que el usuario vuelva a consumir el servicio por mostrarse satisfecho, estos modelos educativos son dignos a ser replicados y reutilizados por otras instituciones (Guzmán & Ruiz, 2016).

De esta manera, los estudiantes son clientes, y tratándose de un proceso sistémico los estudiantes son clientes externos, pero también se convierten en clientes internos, porque forman parte de los planes, diseños y ejecución del modelo de aprendizaje de las instituciones; por lo tanto, se convierten en coagentes. Los estudiantes comprenden y entienden su rol dentro del modelo, saben que sus múltiples actividades y comportamiento responsable por aprender determinan de manera conjunta la satisfacción del “cliente externo” (Gento, 2012).

Es por eso que, según Gento (2012), el modelo se inicia a partir del “liderazgo pedagógico” institucional y termina como producto final llamado “producto educativo”, sin antes pasar por una serie de elementos trascendentales para su construcción, divididos en dos grupos, el primero denominado predictores y el segundo los identificadores, el primero con un 54% de participación institucional y el segundo con 46%. De esta manera, los predictores están conformados por cuatro elementos: el “liderazgo pedagógico” conformado por el grado de decisión de los promotores y directores por construir el modelo como base del sistema y sobre ello, como segundo nivel, se ubican la “organización de la planificación” que determina el alcance estructural de las decisiones, luego la “disponibilidad de los trabajadores y de los materiales” que integren las actividades y uso de los recursos, y por último, la denominación “gestión de los recursos” para terminar construyendo el método educativo como proceso. Elementos identificadores toman como base la “metodología educativa” que fue construida en el primer grupo, y sobre esta base surgen cuatro elementos que vienen a ser el resultado del modelo: por una parte la “satisfacción del personal institucional”, la “satisfacción de los alumnos” y el “efecto de impacto” que ocasiona los resultados y en consecuencia el denominado “producto educativo” (Gento, 2012).

Otros modelos son: El modelo SERVQUAL (*ServiceQuality*) que fue desarrollado por Parasuraman, Valarie, Zeithalm y Berry por el año 1988, modelo que funciona bajo cinco dimensiones (fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía), este modelo permite medir la calidad del servicio aplicado a un usuario y determinar su nivel de satisfacción en relación a su grado de percepción y expectativa del servicio. El modelo SERVPERF (Service Performance) que fue desarrollado por Croonin y Taylor por allá el año 1992, este modelo funciona a propósito del modelo SERVQUAL para obtener de ello un resultado parcial, en este caso el estudio de las percepciones que tiene el usuario por el servicio prestado. El modelo Jerárquico Multidimensional desarrollado por Brady y Croonin durante el año 2001, bajo una serie de perspectivas de orden jerárquico, sirve para medir la calidad del servicio del usuario, teniendo a la calidad del servicio como primer nivel, luego las dimensiones como segundo nivel y las subdimensiones como tercer nivel jerárquico; entre las dimensiones tenemos tres grupos: la calidad de interacción, que mide el resultado producto de la interacción del usuario con la entidad prestadora del servicio a través de la “actitud, comportamiento y experiencia” mostrada del cliente; la segunda dimensión es la calidad del ambiente físico del servicio, es decir la estructura y espacio físico donde se lleva a cabo dicha interacción, teniendo como sub dimensiones a “las condiciones ambientales, el diseño y los factores sociales” de la institución y como tercera dimensión: la calidad del resultado, que mide los resultados fruto de la interacción y su ambiente, por medio del tiempo de espera, los tangibles presentes en el servicio y la valencia del servicio prestado (Vásquez, 2015).

2.3.4. Teoría de la calidad del servicio educativo universitario

Al ámbito educativo son las instituciones que están llamados a conocer mejor a sus clientes o mejor dicho a sus estudiantes ya que la percepción que reciben ellos acerca de la calidad del servicio va a influenciar en su relación, así mismo, dichas instituciones compiten por las certificaciones y normas que brinda el ISO 9000. A nivel universitario, es el estudiante quien juzgará la calidad del servicio percibido, por lo que su opinión es muy importante (Reyes & Reyes, 2012).

Calidad del servicio educativo no sólo significa ejecutar los objetivos y patrones de enseñanza - aprendizaje, abarca otros elementos como: servicios administrativos, servicios de equipamiento e infraestructura y tecnología. Por lo que, calidad implica que se alcancen los objetivos estratégicos, es decir todo lo que planea la organización, en conjunto, alcanzarlo a largo plazo. Farro como se citó en (Cahuas, 2012).

Senlle y Gutiérrez (2005) mencionan que calidad en los servicios educativos va más allá de la atención esmerada y oportuna de los servicios para satisfacción del usuario o estudiante a quien se dirige casi toda su atención, sino también a los demás, a aquellos que giran en torno a la institución, incluido a la misma organización, como por ejemplo, la familia de los estudiantes, otras organizaciones no educativas, la sociedad, los promotores, directores, administrativos, docentes, etc.

De esta manera, la búsqueda incesante de la calidad ha influido en el mundo universitario, así como en el rol docente y en sus expectativas como tal, así lo dicen los estudios que se encargan de analizar cada vez más dichas prácticas metodológicas de enseñanza aprendizaje. Por lo que, la calidad se convierte en el centro del crecimiento y competitividad de las instituciones educativas universitarias, y son los alumnos quienes están aumentando la demanda no solamente en el servicio sino también en la calidad, en este

sentido, los estudiantes de hoy tienen más variedades de opción para elegir la mejor oferta educativa, que en décadas pasadas (Palominos, Quezada, Osorio, Torres, & Llipi, 2015). Por tanto, esto ha llevado a las universidades a centrar cada vez más sus esfuerzos en ofrecer un mejor servicio al estudiante con el objetivo de satisfacer sus necesidades y las necesidades de los demás.

En ese sentido, Velasco (como se citó en Bullón (2007) afirma que la calidad educativa es “aquella que ayuda al educando a satisfacer plenamente sus necesidades y a desarrollar al máximo sus posibilidades personales de manera integral, contribuyendo así a su participación plena y constructiva en la sociedad en que vive de acuerdo a lo que ésta espera y necesita de él” (p.47); calidad entonces, es cuando todos los elementos institucionales: staff docente, infraestructura, materiales, tecnología, técnicas y metodologías de enseñanza, soporte financiero, personal calificado, etc. se orienten a la optimización de los fines.

Asimismo, la UNESCO (2002) afirma que “la calidad de la educación superior es un concepto multidimensional que comprende las funciones sustantivas de docencia, investigación y extensión, incluyendo la administración, el financiamiento y la infraestructura” (p. 83).

El enfoque de RAICES (2017) al respecto: “Es la condición en que se encuentra la institución superior y sus carreras profesionales para responder a las exigencias que demanda una sociedad que busca la mejora continua de su bienestar y que está definida por el grado de cumplimiento de tales exigencias” (s/p).

Para la UNESCO (1998), añade que para alcanzar la calidad del servicio en la educación universitaria nacional, regional o internacional, harían falta ciertos elementos

importantes como: personal calificado, capacitación y actualización constante, intercambio de estudiantes entre instituciones, avanzadas tecnologías de la información, básicamente.

Por otro lado, la educación universitaria ha evolucionado tanto que ahora no existe impedimento físico para seguir ejerciéndola, dadas las barreras geográficas y geopolíticas de las regiones y países, y gracias a sus principios universales y a la ciencia y tecnología, la universidad puede transmitir sus servicios a distancia a cualquier lugar del mundo, obteniéndose casi los mismos logros tanto en la enseñanza-aprendizaje como en la investigación. De esta manera, Peter como se citó en (Marúm, 2011) argumenta que la nueva forma de la educación a distancia a revolucionado el pensar y la forma de ver al proceso de la educación, en vista que se abre nuevas estructuras y ha cambiado el componente estructural de educación ya que nadie lo tenía planeado o previsto, pues de esta manera, el espacio virtual predomina se ha hecho un espacio más amplio que el espacio real; en el virtual, no existen tiempos ni espacios estrechos que lo limiten, se abre nuevas oportunidades y las instituciones educativas se ven obligadas a aprovecharlas.

Giorgetti, Romero y Vera (2014), refieren que actualmente la educación a distancia, debido a su variada y extensa oferta, está en su buen momento de auge; por lo cual, es fundamental que las instituciones brinden una buena calidad en el servicio, ya que las instituciones son para la sociedad y para el mundo un agente de cambio que requiere valoricen la democratización del conocimiento. Y todo esto, debido en gran parte, al apoyo de la tecnología avanzada y a las ciencias de la comunicación.

2.3.5. Dimensiones de la calidad del servicio educativo universitario

Por considerarse un modelo flexible, aplicable y óptimo, el modelo SERVQUAL de Parasuraman, Valarie, Zeithalm y Berry ha servido como herramienta en diversas

investigaciones, porque sus dimensiones se muestran idóneos para medir la calidad brindada. Es así como este modelo, desde sus primeras aplicaciones, ha permitido a las instituciones universitarias mejorar su desempeño y su administración (Reyes & Reyes, 2012).

Con ese propósito, para este trabajo de investigación, se toma a las dimensiones del SERVQUAL para que actúe como soporte en las dimensiones de la variable calidad del servicio que se aplicará en el presente estudio.

El modelo SERVQUAL describe cinco diferentes dimensiones de calidad (concepciones de calidad) que se mencionan a continuación:

(1) Tangibilidad: Es el aspecto físico del servicio, representa a las instalaciones, a los equipos, los materiales, etc.

(2) Fiabilidad: Destaca la fiabilidad y precisión para realizar el servicio que se prometió.

(3) Capacidad de respuesta: Representa la capacidad de la institución en responder rápidamente por el servicio ofrecido.

(4) Seguridad: La capacidad de la institución, a través de su personal o tercerización, brindar la tranquilidad y seguridad de la institución y sus usuarios para cumplir plenamente con sus propósitos.

(5) Empatía: Destaca la relación que la institución, a través de su personal mantiene, para brindar una atención personalizada y humanizada a sus estudiantes.

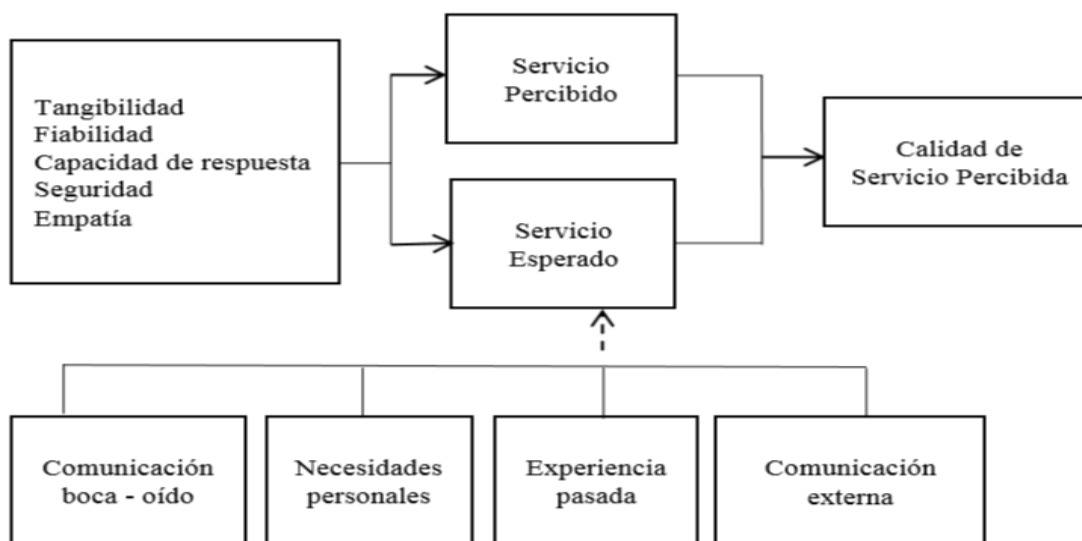


Figura 1. Modelo SERVQUAL

Fuente: (Parasuraman, Valarie, Zeithalm, & Berry, 1985, pág. 26)

Como se aprecia en la ilustración 1, la “calidad de servicio percibida” es el resultado del “servicio percibido” del estudiante una vez consumido el servicio con el “servicio esperado” o expectativa creada por el estudiante antes de consumir el servicio, y que, a su vez, éstos se ven influenciados por las cinco dimensiones. Pero el “servicio esperado” a su vez se ven influenciados por cuatro variables: la “comunicación boca-oído”, las “necesidades personales”, la “experiencia pasada” y la “comunicación externa”. La primera se refiere a lo que escucha de otras personas que han experimentado el mismo o parecido servicio, la segunda variable se refiere a lo que pretende satisfacer el propio consumidor, la tercera variable se refiere a las anteriores experiencias que vivió el estudiante con la misma institución y por último se refiere a la comunicación o tipo de publicidad que emite la institución en torno al servicio que brinda; todos estas variables contribuirán para que el futuro estudiante de la institución se cree una expectativa de la institución. Por ende, la institución que desea mantener un elevado nivel de calidad de servicio se esfuerce por

mejorar las mencionadas variables, en especial de aquellas que puedan ser controladas por la empresa.

2.3.6. Satisfacción

Bachelet (como se citó en Calva, (2009), afirma que debido a la experiencia sufrida por el consumidor ante el uso de un servicio, este individuo va a manifestar su conformidad o no, a través de ciertas reacciones emocionales producto de dicha experiencia, por lo que esta reacción representa la satisfacción. De esta manera, es la experiencia del cliente quien determina el grado de satisfacción con la empresa.

Mano & Oliver (como se citó en Anónimo (2017), agrega que la satisfacción no solamente es producto de la relación emocional que experimenta el consumidor sino además que existen factores cognitivos asociados al proceso de compras que van a determinar la satisfacción del comprador y su grado de satisfacción.

Asimismo, Tse, Nicosia & Wilton (como se citó en Anónimo (2017), añaden que satisfacción es una respuesta multidimensional y dinámico entre la relación sufrida por las expectativas y la percepción del consumidor ante la experiencia con un producto determinado.

Para Gento y Vivas (2003), “la satisfacción es el resultado de un proceso valorativo. Cuando una persona expresa estar satisfecha o no con respecto a algo, está emitiendo un juicio de valor a partir de un proceso de evaluación” (p.35)

En ese sentido, satisfacción implica:

(a) La existencia de un propósito que el cliente desea obtener y esta se manifiesta por las necesidades que el cliente desea satisfacer.

(b) La existencia de un estándar de comparación, de esta manera el cliente podrá tomar una decisión de los ofertantes, a juicio de sus ofrecimientos.

(c) La existencia de dos estímulos diferentes, el resultado de la experiencia y la referencia de comparación, con el propósito de ser evaluados y medidos por los clientes.

La satisfacción del cliente es entendida como un estado psicológico que representa la situación final del cliente ante un hecho relacionado con la empresa, por lo tanto, es subjetivo y su grado está influenciado por la cantidad de estímulos positivos expresados en esa relación, por eso concluye que mientras las personas buscan felicidad, de la misma manera, las empresas consideran a la satisfacción del cliente como su felicidad (Pereiro, 2008).

El enfoque principal de los conceptos presentados es muy importante sobre todo para las empresas, ya que, debido al conocimiento de la satisfacción, permitirá trabajar a las organizaciones en base a ello, de esta manera un cliente satisfecho le resulta más fácil volver a comprar el producto o servicio y contribuir con la empresa.

La variedad de beneficios que existen al tener un cliente satisfecho se pueden resumir en tres ideas claras sobre lo fundamental que es este tema, el cual se muestra a continuación:

(a) El cliente al estar satisfecho, en la mayoría de casos, vuelve a comprar y al hacerlo, la empresa gana su lealtad.

(b) La satisfacción del cliente se manifiesta cuando recomienda y brinda una buena opinión sobre el producto o servicio a su entorno, principalmente a sus familiares y amigos.

(c) Cuando el cliente requiere otro producto o servicio, lo solicita a la empresa que cumplió con sus expectativas y no a su competencia.

Resumiendo todo lo anterior; cuando la empresa tiene a un cliente satisfecho, los resultados serán: lealtad de parte del consumidor, difusión gratuita de su opinión y posicionamiento de la empresa en el mercado.

2.3.7. Satisfacción estudiantil

Salinas, Morales y Martínez (2008) refieren que la supervivencia de las instituciones universitarias depende directamente de la satisfacción de sus alumnos. Con la perseverancia en lograr las metas trazadas, los estudiantes alcanzarán sus metas escolares y aparecerán los comentarios positivos. Entonces es muy importante hallar la forma de medir la satisfacción del estudiante universitario, solo así se sabrá el nivel en el que se encuentra la institución y se podrá compararla con su competencia y hacerse un análisis a largo plazo.

Por otro lado, Mason & Weller (como se citó en Corimayhua, (2011), señalan que la ayuda de parte de los agentes educativos y los servicios que brindan influyen directamente en la satisfacción del estudiante. Pero los casos en los que existe la ausencia de un buen servicio y falta de buena atención; habrá un gran problema que solucionar, porque esto disgusta a los estudiantes. El objetivo de la institución debe ser que el trato con los docentes sea paciente, la infraestructura en buen estado y los servicios deben ser excelentes para satisfacer al estudiante de la institución.

2.3.8. Modelo de la satisfacción estudiantil

Bajo un modelo de satisfacción del cliente basado en el grado de satisfacción que experimenta el mismo sujeto tras su experiencia con el uso del servicio, se crea un modelo de satisfacción en el cual las expectativas que genera la empresa hacia el cliente juega un rol que determine la satisfacción y su grado; pues, las organizaciones alcanzarán sus propósitos cuando el cliente retorna para el re consumo una vez que haya experimentado a través de la

percepción su satisfacción por el servicio; de esta manera el cliente logra satisfacer sus necesidades y repetir el servicio cuando la percepción logra colmar todas sus expectativas (Guardaño, 2014).

En el sector educación como en cualquier otro servicio de valor del intangible, se construye un modelo de satisfacción que permite lograr la satisfacción del estudiante, en ese sentido, se habla del modelo basado en los tres niveles de satisfacción que experimenta el usuario del servicio educativo, estos niveles son: el nivel de insatisfacción, el nivel de satisfacción y el nivel de complacencia, yendo de menos a más. El nivel de insatisfacción es el nivel que experimenta el estudiante cuando su percepción por el servicio educativo es menor que las expectativas esperadas de la institución. El nivel de satisfacción es aquel nivel que experimenta el estudiante cuando lo percibido es igual que la expectativa generada por el servicio institucional. Y, por último, el nivel de complacencia es el nivel en el cual el estudiante se siente complacido por la experiencia vivida con la institución educativa, debido a que la percepción es menor que las expectativas, mejor dicho, el alumno se encuentra encantado al experimentar que lo recibido es mucho mayor que lo esperado. (Perez & Sanfeliu, 2013)

2.3.9. Dimensiones de la satisfacción estudiantil

El modelo SEUE elaborado para medir la satisfacción del estudiante, considera a la satisfacción bajo las dimensiones siguientes:

(1) Infraestructura y servicios universitarios. El primer elemento de este punto mide la satisfacción de los estudiantes respecto al componente tangible que tienen las instituciones educativas cuando prestan cualquier servicio; estas prestaciones pueden abarcar desde las instalaciones físicas, talleres, laboratorios, equipos, indumentarias, etc. Por otro lado, el

segundo elemento del punto a tratar – servicios universitarios – se refiere a aquel índice por el cual se evaluará la satisfacción del estudiante con respecto al conocimiento demostrado de su campo, y atención, por parte del personal – esto incluyendo, mas no limitando, al personal docente, así como también al personal administrativo. Se evalúa así también, la capacidad de inspirar credibilidad y confianza para asegurar un óptimo servicio al estudiante (Gento & Vivas, 2003).

(2) Enseñanza y aprendizaje. En este punto se evalúa el método de enseñanza de los docentes, envolviendo metodologías y técnicas (de preferencia, innovadoras); y el cómo son percibidas por los estudiantes. Si se espera una recepción puntual, este proceso de enseñanza aprendizaje debe ser transmitido de forma concisa, directa y fiable; sin olvidar el carácter empático para que el alumno se vea aún más dispuesto a aprender (Gento & Vivas, 2003).

(3) Identidad Institucional. Este elemento representa la satisfacción del estudiante como resultado de la relación establecida no solamente con sus compañeros de clase, sino además con docentes, y directivas de la entidad educativa, ya que interactuar constantemente con ellos se ve identificado con los proyectos y políticas universitarias; la institución por su parte fortalece esta relación e integra a través de las ideas y propuestas formuladas por los mismos estudiantes las actividades realizadas.

(4) Realización personal. Como resultado del elemento anterior, los estudiantes se sienten satisfechos con dicha relación; además, sienten que su participación es importante y contribuye con el logro común de los estudiantes, por lo que de manera personal los hace sentir como personas realizadas (Gento & Vivas, 2003).

2.3.10. Relación entre calidad del servicio y satisfacción del usuario

Es evidente que ambos conceptos se ven directamente relacionados, tanto es así que algunos autores consideran ambos conceptos como sinónimos. Por su parte, Liljander como se citó en (Alén & Fraiz, 2006), explica que el índice de satisfacción puede ser entendido también como calidad de servicio percibida, ya que los datos del estudio son de acuerdo a un servicio y no a un bien de consumo. Por otro lado, hay autores que recomiendan a los profesionales dedicados a la intervención, no hacer semejanza de los constructos, pues estos poseen una diferenciación particular, así lo dice Dabholkar como se citó en (Corimayhua, 2011).

Para Patterson & Johnson (como se citó en Vega, (2007) determina que el nivel de calidad percibida por el consumidor es producto de la satisfacción, mejor dicho primero está la satisfacción fruto de la experiencia y luego la percepción de la calidad del servicio; desde este punto de vista, la satisfacción de un proceso particular es un antecedente de la calidad del servicio en general. Así también lo considera Parasumaran como se citó en (Alén & Fraiz, 2006), quien sostiene que una experiencia positiva recurrente influye de manera favorable en la percepción de la calidad del servicio.

Por otro lado, tenemos autores que defienden la postura opuesta, como es el caso de Bigne como se citó en (Alén & Fraiz, 2006) quien determinó que el nivel de satisfacción percibida por el consumidor es producto de la experiencia de la calidad del servicio, mejor dicho, primero está la calidad percibida del servicio y luego el nivel de satisfacción del cliente. En ese sentido, los autores coinciden que la satisfacción representa una definición global y que la calidad es un concepto particular.

También existe una tercera postura – o postura intermedia – como la de Martínez-Tur, Peiró y Ramos como se citó en (Alén & Fraiz, 2006), los cuales consideran que tanto la

calidad de servicio como la satisfacción pueden actuar como primeros o antecedente, es decir la calidad de servicio puede ser una experiencia como también una percepción, lo mismo ocurre con la satisfacción puede ser tanto una consecuencia como un antecedente de la calidad de servicio. Así como estos autores, muchos consideran esta postura como la más aceptada, véase ilustración 2.

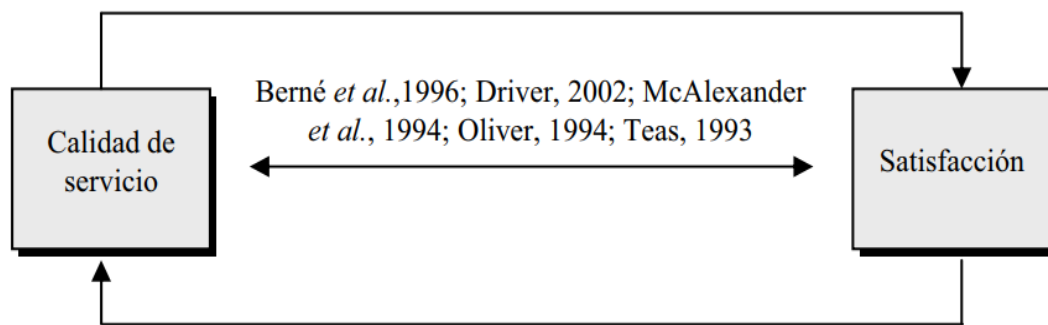


Figura2. Resumen de las relaciones causales entre satisfacción del usuario y calidad del servicio
Fuente. (Alén & Fraiz, 2006).

Se observa, pues, que la satisfacción en un proceso concreto y determinado viene a ser causal de la calidad del servicio, así como de otros factores; mientras que también la satisfacción del cliente influye en la percepción a largo periodo en la calidad del servicio que desea el consumidor. Por ello, Lacobucci como se citó en (Alén & Fraiz, 2006), demuestra que la variación entre ambos modelos estructurales no varía demasiado; en otras palabras, existe una correlación entre ambos, y por ende, resulta imposible determinar si uno de estos constructos es antecesor del otro.

2.4. Marco conceptual

2.4.1. Auditoría de la calidad

Se considera al “examen metódico e independiente que se realiza para determinar si las actividades y los resultados relativos a la calidad, satisfacen las disposiciones

previamente establecidas y para comprobar que estas disposiciones se llevan realmente a cabo y son adecuadas para alcanzar los objetivos previstos” (Corrales, 2016, pág. 07).

2.4.2. Aseguramiento de la calidad

“Parte de la gestión de la calidad orientada a proporcionar confianza en que se cumplirán los requisitos de la calidad” (ISO, 2015, pág. s/p).

2.4.3. Calidad del servicio educativo universitario

Desde la perspectiva de los estudiantes, se considera así a la calidad del servicio como consecuencia del servicio brindado y se mide la percepción de la calidad; esta es lograda bajo parámetros como calidad y conjuntos de elementos que influyen en la instrucción profesional del estudiante universitario, así como la construcción de valores morales y éticos – y la difusión social de estos a los alumnos – para la correcta formación de profesionales de calidad, y logrando también los objetivos estratégicos de la Institución. Sin olvidar también que mientras el estudiante sienta estos aspectos cubiertos por parte de su casa de estudios, logrará alcanzar una satisfacción total por el servicio prestado, pues reconocerá el valor agregado que se le brinda (Senlle & Gutiérrez, 2005).

2.4.4. Comunidad académica

La comunidad académica refiere al conjunto de actores principales conformado por los docentes, estudiantes y egresados. Por un lado, la relación didáctica docente-estudiante que se centra principalmente en las aulas de clases, en cuyo ámbito se desarrolla la síntesis del proceso enseñanza-aprendizaje. Es la actitud del profesional en educación o docente, que, gracias a su capacidad didáctica, estimuladora y motivadora, desarrolla el plan educativo con el propósito de desarrollar la capacidad integradora del estudiante, a través

del buen clima de trabajo y la respuesta participativa y creativa de los estudiantes (Díaz F. , 2010).

2.4.5. Consultor del sistema de gestión de la calidad

“Persona que ayuda a la organización en la realización de un sistema de gestión de la calidad, dando asesoramiento o información. Puede también ayudar en la realización de parte del sistema de gestión de la calidad” (ISO, 2015, pág. s/p).

2.4.6. Control de la calidad

“Parte de la gestión de la calidad orientada al cumplimiento de los requisitos de la calidad” (ISO, 2015, pág. s/p).

2.4.7. Educación superior a distancia

Para la UNESCO, según lo determina Villalonga (2017):

La educación a distancia es el uso de técnicas pedagógicas, recursos y medios de comunicación específicos para facilitar el aprendizaje y la enseñanza entre alumnos y docentes que están separados por el tiempo o la distancia. Las técnicas, recursos y medios de comunicación dependen de factores como: la asignatura, las necesidades y el contexto del alumno, la competencia y experiencia del docente, los objetivos de la instrucción, las tecnologías disponibles y la capacidad institucional. A pesar de la proliferación de las tecnologías en el sector de la enseñanza, la educación a distancia en las economías en desarrollo todavía depende en gran medida de materiales impresos (p.5).

2.4.8. Escala de Likert

Es un instrumento construido por el psicólogo Likert que determina las valoraciones personales de una persona acerca de un fenómeno o variable de estudio. Las valoraciones

pueden ser las características o categorías del fenómeno que permiten a la persona determinar su elección y que están puntuadas con una enumeración progresiva que puede ser del 1 al 5, estas valoraciones pueden partir desde muy desfavorable hasta muy favorable, por ejemplo. El cuestionario se escribe con una serie de preguntas o enunciados, al final del llenado del cuestionario se suman los puntos obtenidos por la cantidad de preguntas y de esta manera se obtiene una puntuación final de la persona que sirven como análisis del estudio a través de una escala determinada (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

2.4.9. Estudiante-cliente comercial

El estudiante es el cliente comercial, en relación al servicio educacional, que recibe del proveedor un servicio que aplaque su deseo y fantasía. Este deseo y fantasía es aquello que permite al cliente obtener lo que quiere y no lo que debe; pues en este caso, las instituciones educativas actúan como simples empresas comerciales, que tiene como propósito cubrir una necesidad comercial y no de formación educacional e integral, con el único afán de lucrarse. Pues el cliente comercial actúa de manera pasiva y no es el ente transformador de sus obligaciones, no es un coagente de la institución, muy al contrario, espera todo listo de los profesores, no está dispuesto a esforzarse ni a exigirse académicamente y por consiguiente cree que el aprendizaje es una tarea de la institución y no de su esfuerzo mental (Díaz & Cortés, 2014).

2.4.10. Estudiante-cliente educativo

El estudiante es el cliente educativo, que se encuentra preparado para serlo, es decir, cualquier persona no puede ser estudiante si es que no reúne los requisitos mínimos para considerarse como tal, debe ser una persona que tenga la capacidad de aprender, y se puede verificar a través de exámenes especiales; es un cliente activo que participa del proceso

enseñanza-aprendizaje, ejercita, practica, lee, redacta, analiza, sintetiza, etc., es un ente responsable de su futuro y del futuro de los demás ya que los docentes actúan como guía y facilitador de todo el proceso. El estudiante además debe demostrar que sabe y que sus conocimientos son útiles para la sociedad, la institución debe garantizar que esto se cumpla y que entregará a la sociedad una persona educada (Méndez, 2015).

2.4.11. Expectativas del estudiante

Bandura (como se citó en Bullón, (2007) dice que “las expectativas van a estar influenciadas por nuestra experiencia directa o indirecta en el éxito de una actividad” (p.986). Entonces se define como expectativa del estudiante, al anhelo y esperanza de satisfacer un determinado propósito mediante servicios recibidos a través de ejes o dimensiones importantes como: infraestructura y servicios universitarios, servicios de enseñanza y aprendizaje, identidad institucional y realización personal.

La satisfacción de los estudiantes se verá afectada por el grado de atención institucional sobre las expectativas del estudiante, en función de esta atención el estudiante vivirá una experiencia propia y comparará la atención recibida con sus propias expectativas y en consecuencia allí emitirá un juicio favorable o no de la institución (Gento & Vivas, 2003).

2.4.12. Gestión de la calidad

“Gestión con respecto a la calidad. La gestión de la calidad puede incluir el establecimiento de políticas de la calidad y los objetivos de la calidad y los procesos para lograr estos objetivos de la calidad a través de la planificación de la calidad, el aseguramiento de la calidad, el control de calidad y la mejora de la calidad” (ISO, 2015, pág. s/p)

2.4.13. Marketing educacional

Orientado hacia el mercado y hacia el servicio, actúa el marketing y tiene varias direcciones, una de ellas es el marketing de servicios educacional, marketing que cubre y satisface las necesidades del cliente, pero esta vez llamado, el estudiante. En ese sentido, el cliente es quien determina la calidad y en función a ello la fidelidad, a través del grado de satisfacción experimentado en las instituciones educacionales. La empresa, debe tratar al cliente con mucho esmero e identificar sus nuevas necesidades a través de muchos medios como el centro de atención al cliente, por ejemplo, de esta manera el marketing determinará qué técnicas debe implementar para que la empresa logre alcanzar sus objetivos estratégicos (Bustos, 2012).

2.4.14. Mejora continua

“Actividad recurrente para mejorar el desempeño. Es el proceso de establecer objetivos y de encontrar oportunidades para la mejora, es un proceso continuo mediante el uso de hallazgos de la auditoría y de conclusiones de la auditoría, del análisis de los datos, de las revisiones por la dirección u otros medios, y generalmente conduce a una acción correctiva o una acción preventiva” (ISO, 2015, pág. s/p).

2.4.15. Mejora de la calidad

“Parte de la gestión de la calidad orientada a aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos de la calidad. Los requisitos pueden estar relacionados con cualquier aspecto tal como la eficacia, la eficiencia o la trazabilidad” (ISO, 2015, pág. s/p).

2.4.16. Norma ISO 9001:2015

El ISO 9001 en su versión 2015 constituye una norma por la *International Standarization Organization-ISO* que las empresas a manera de certificación han de incorporarlo en sus procesos, lineamientos y normas de gestión de la calidad con el propósito

de satisfacer al cliente. El sistema de gestión de la calidad implica que la institución deba llevar a cabo, para cumplir los requisitos determinados de la norma, una serie de actividades y pasos para estandarizar sus procesos de calidad. El máximo órgano responsable es la dirección; poniendo a disposición todos los recursos establecidos en el plan institucional que aseguren la calidad del servicio y cumplir con los objetivos. Constantemente se está mejorando, para esto se necesita establecer indicadores, evaluar sus resultados, analizar correspondientemente y realizar la mejora de la calidad (Corrales, 2016).

2.4.17. Percepción

La percepción corresponde a la reacción psicológica que experimentan las personas cuando a través de la propia experiencia o vivencias personales adquieren nuevos conocimientos de un objeto o suceso a través de los sentidos que no siempre coinciden con la realidad por tratarse de una experiencia propia subjetiva. En función de las experiencias, intereses, actitudes, motivaciones y expectativas, existen tres factores que determinan la percepción de la persona, la primera es enfocarse en los propósitos, la segunda es la característica física del fenómeno y, por último, en donde y en qué momento ocurre la percepción (Robbins & Timothy, 2013).

2.4.18. Planificación de la calidad

“Parte de la gestión de la calidad orientada a establecer los objetivos de la calidad y a la especificación de los procesos operativos necesarios y de los recursos relacionados para lograr los objetivos de la calidad” (ISO, 2015, pág. s/p).

2.4.19. Programa de educación institucional

Determinado por el plan institucional, corresponde a la estructura de gestión que deberá llevar a cabo las organizaciones educativas con el propósito de poner en marcha sus

objetivos y propósitos institucionales. En ello está organizado todos los recursos que lo componen, por un lado, los directivos y promotores, la plana docente e investigadores, la plana administrativa, los estudiantes, los egresados y la sociedad, que conforman el grupo social e intangible, y por el otro lado los demás recursos: infraestructura física, materiales, maquinarias, equipos, insumos, recursos tecnológicos y recursos financieros. Con el propósito de que se cumpla los planes, la dirección debe ejercer un decisivo liderazgo, un estilo de gobierno que diferencia a una institución de otra, a través de las políticas y estrategias adecuadas y finalmente una estructura metodológica acorde a los tiempos y a la exigencia social (Díaz F. , 2010).

2.4.20. Satisfacción estudiantil universitaria

La satisfacción de los clientes en general, está orientada al cómo se satisfacen sus propias necesidades. El caso de la satisfacción estudiantil universitario no es ajeno a este principio; es entonces, que el estudiante se verá más satisfecho si se logran cubrir de manera total sus necesidades de aprendizaje de una manera innovadora, constante y atractiva para captar su atención. Por ello, se considera la satisfacción de los propios estudiantes como el identificador relevante de la percepción de la calidad para evaluar en qué medida la universidad está alcanzando un funcionamiento óptimo y logrando los objetivos preestablecidos para la formación de ciudadanos profesionales, dicho por Gento como se citó en (Bullón, 2007).

2.4.21. Servicio al cliente

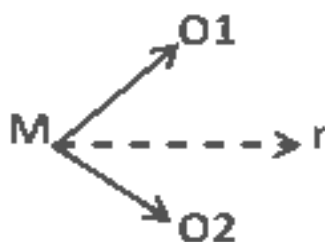
“Interacción de la organización con el cliente a lo largo del ciclo de vida de un producto o un servicio” (ISO, 2015, pág. s/p).

CAPITULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Tipo de investigación

Para este estudio se procedió con un modelo descriptivo y correlacional, ya que en un primer momento se describen la calidad del servicio educativo universitario percibido por los estudiantes y luego el nivel de satisfacción estudiantil, en forma detallada y genérica, para después mostrar el nivel de relación entre ambas variables que deben estar asociadas. Al respecto Charaja (2011) establece que “la investigación de tipo correlacional se caracteriza porque, en la línea de tiempo, los dos eventos se producen al mismo tiempo, ninguno antes ni después”(p.135). Según detalle.



Donde:

M = Muestra

O₁ = Observaciones de la variable 1

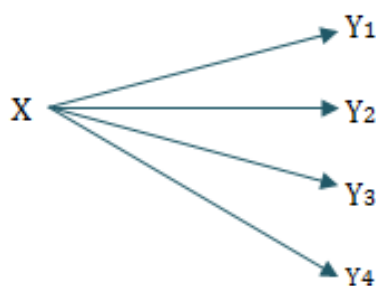
O₂ = Observaciones de la variable 2

r = Grado de relación existente (Coeficiente de correlación)

Este diseño significa que se investigará a una muestra de estudiantes como objeto de estudio, donde la variable calidad del servicio educativo universitario (O_1) y la variable satisfacción estudiantil (O_2) se asumen asociadas. Luego, con los datos recogidos de las dos variables, se determinará el grado (r) y el tipo de correlación.

3.2. Diseño de investigación

La investigación es de diseño no experimental de corte transversal, según los autores (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) ambas variables de estudios realizados no sufren manipulación alguna y se les observa en su ambiente natural, asimismo la recolección de datos se da en un momento dado, con el propósito de determinar la relación de variables de estudio: calidad del servicio universitario y satisfacción estudiantil. Lo que se resume en el siguiente esquema:



3.3. Hipótesis y variables

3.3.1. Hipótesis general

H_a: Existe relación significativa entre la calidad del servicio educativo universitario y la satisfacción estudiantil en el Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión, en Lima, Juliaca y Tarapoto, 2007.

3.3.2. Hipótesis derivadas

H₁: Existe relación significativa entre la calidad del servicio educativo universitario y la satisfacción estudiantil con la infraestructura y servicios que ofrece el Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión, en Lima, Juliaca y Tarapoto, 2007.

H₂: Existe relación significativa entre la calidad del servicio educativo universitario y la satisfacción estudiantil con la enseñanza y aprendizaje que ofrece el Programa de

Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión, en Lima, Juliaca y Tarapoto, 2007.

H₃: Existe relación significativa entre la calidad del servicio educativo universitario y la satisfacción estudiantil con la identidad institucional que ofrece el Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión, en Lima, Juliaca y Tarapoto, 2007.

H₄: Existe relación significativa entre la calidad del servicio educativo universitario y la satisfacción estudiantil con la realización personal del estudiante en el Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión, en Lima, Juliaca y Tarapoto, 2007.

3.3.3. Identificación de variables

Variable X: Calidad del servicio educativo universitario

Dimensiones X₁: Elementos tangibles

X₂: Fiabilidad

X₃: Capacidad de respuesta

X₄: Seguridad

X₅: Empatía

Variable Y: Satisfacción estudiantil

Dimensiones Y₁: Satisfacción con la infraestructura y servicios universitarios

Y₂: Satisfacción con la enseñanza y aprendizaje

Y₃: Satisfacción con la identificación institucional

Y₄: Satisfacción con la realización personal

3.4. Operacionalización de Variables (Véase tabla 3)

Tabla 3.
Operacionalización de variables

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores		Ítems	Valores
Variable 1: Calidad del servicio educativo universitario	“La calidad de la enseñanza superior es un concepto pluridimensional que debería comprender todas sus funciones y actividades:	Tangibilidad (recurso físico)	Entorno e Infraestructura	1	PROESAD posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamientos (edificios, sala de talleres, laboratorios de computo, biblioteca, auditorio, zonas verdes, baños, etc.).	1. Totalmente en desacuerdo.
				2	Las instalaciones físicas del PROESAD son cómodas y limpias.	2.
				3	Las aulas donde se imparten las clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.	Moderadamente en desacuerdo.
				4	El campus de PROESAD le es atractivo y ayuda a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.	3. Ni desacuerdo ni acuerdo.

enseñanza y programas académicos, investigación y becas, personal, estudiantes, edificios, instalaciones, equipamiento y servicios a la comunidad y al mundo universitario” (UNESCO, 1998)			5	La forma de las instalaciones físicas del PROESAD está en armonía con el tipo de servicio (educación) que presta.	4.
			6	La presentación personal de los docentes se caracteriza por estar vestidos adecuadamente y una apariencia pulcra.	Moderadamente de acuerdo
			7	El personal administrativo viste adecuadamente y refleja una apariencia pulcra.	5. Totalmente de acuerdo.
	2. Fiabilidad	2.1. Servicios	8	El contenido programático de las asignaturas propuesto en los sílabos se cumple en su totalidad	
	(efectividad del empleado)	Académicos	9	Cuando usted tiene problemas de tipo académico, el PROESAD muestra interés por solucionárselo.	
		Confiables	10	Cree que el servicio de educación que brinda el PROESAD es adecuado para el proceso de su formación profesional.	
			11	Los horario de tutorías, foros, evaluaciones, trabajos, las fechas de entrega de notas, las actividades extracurriculares son cumplidas por los docentes en el tiempo que se ha programado.	

		2.2. Servicios Complementarios Confiables	12	El personal administrativo cumple los horario de atención a estudiantes según lo previamente establecido.
			13	Los horarios y servicios complementarios (biblioteca, cafetería, sala de computo, bazar, tesorería, etc.) se brindan según el tiempo prometido.
			14	El PROESAD brinda respuesta a las solicitudes de cartas de presentación, certificaciones, cartas para proyección social, horarios, y otros requerimientos académicos, en cierto tiempo prometido y sin errores.
3. Capacidad de Respuesta (respuesta rápida y efectiva)	3.1. Disposición y voluntad del personal docente		15	Los docentes brindan una programación (sílabos) que dice cuándo se llevará a cabo exactamente las diversas actividades (evaluación y exámenes, entrega de notas, etc.)
			16	Los docentes del PROESAD estas dispuestos a ayudar a los estudiantes.

	17	Los docentes realimentan las diversas actividades académicas (asesoría, evaluaciones, trabajos, etc.) e inquietudes con prontitud.
	18	Los docentes responden con prontitud las solicitudes no académicas de los estudiantes.
3.2. Disposición y voluntad del personal administrativo	19	El personal administrativo del PROESAD está dispuesto a ayudar a los estudiantes en sus dudas y requerimientos académicos.
	20	El personal administrativo responde con prontitud las solicitudes y/o requerimientos varios de los estudiantes.
	21	El PROESAD le da a conocer los servicios y horarios que presta (biblioteca, sala de computo, cafetería, piscina, instituto de idiomas, comedor, etc.) con exactitud y prontitud.
	22	El personal administrativo del PROESAD te ofrece un servicio puntual y te comunica cuando concluirá el servicio prestado.

4. Seguridad (capacidad del empleado para transmitir confianza)	4.1. Profesionalidad y competencia del personal docente	23	El personal docente posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los estudiantes
		24	Los docentes poseen un nivel actualizado de conocimientos teóricos y prácticos.
		25	Existe una comunicación fluida y de confianza entre docentes y estudiantes.
		26	Los docentes aclaran las dudas académicas de los estudiantes
		27	Los docentes transmiten los conceptos con claridad suficiente
		28	Los docentes usan estrategias para aplicar los conocimientos teóricos a la realidad.
		29	Ante una equivocación de nota, evaluación, trato, etc. el docente reconoce y corrige su error.

	30	Los docentes son atentos, educados y respetuosos al relacionarse con los estudiantes.
	31	Las notas son asignadas por los docentes siguiendo más el criterio objetivo que subjetivo
4.2.	32	El personal administrativo te inspira confianza en la información que brinda.
Profesionalidad y	33	El personal administrativo atiende con veracidad en la información que brinda.
competencia del	34	El personal administrativo es atento y amable en el trato con los estudiantes.
personal	35	El personal administrativo transmite confianza al realizar su trabajo
administrativo	36	Los docentes dan atención individualizada al estudiante.

5. Empatía (atención personalizada)	5.1. Atención personalizada del personal docente	37	Los docentes se preocupan por el aprendizaje, motivan por la asignatura y fomentan la participación de los estudiantes.
		38	Los horarios de clases de los docentes son convenientes a las necesidades de los estudiantes.
		39	El personal docente muestra un interés sincero en la formación integral y personal del estudiante.
	5. 2. Atención personalizada del personal y administrativo	40	El personal administrativo conoce las necesidades de los estudiantes.
		41	El personal administrativo muestra interés en el estudiante y los toma en cuenta en las decisiones, actividades, proyectos, etc.
		42	El personal administrativo muestra un interés sincero en la formación integral y personal del estudiante.
		43	la oficina administrativa del PROESAD tiene horarios de trabajo convenientes con los estudiantes.

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	ITEMS		Valores
Satisfacción Estudiantil	“La satisfacción de los estudiantes con la educación que reciben es constantemente referida como un elemento clave en la valoración de la calidad de la educación” (Gento & Vivas, 2003)	1. Infraestructura y servicios universitarios	1.1. Infraestructura y equipamiento	1	Limpieza de las instalaciones	1. Muy Insatisfecho.
				2	Ventilación de los ambientes donde se imparten las tutorías	2. Insatisfecho.
						3. Poco Satisfecho.
				3	Aislamiento de los ruidos	4. Satisfecho.
						5. Muy Satisfecho.
				4	Comodidad del mobiliario	
				5	Laboratorios de cómputo implementados	
				6	Equipos modernos de alta tecnología	

7 Espacios para el descanso y recreación

8 Instalaciones de servicios alimentarios

1.2. Servicios 9 Acceso al servicio de biblioteca Física/Virtual
básicos

10 Dotación de bibliografía en la biblioteca Física/Virtual
(cantidad y vigencia de los libros y revistas)

11 Plataforma de atención al estudiante

12 Proceso de admisión y matrícula virtual

13 Acceso a sala de computo

14 Instalaciones de servicio de impresiones, fotocopios, etc.

15 Orientación pastoral y psicológica

1.3. Condiciones de seguridad 16 Los pabellones cuentan con señalizaciones y materiales de seguridad adecuados (zonas seguras, salidas de emergencia, extintores, etc.)

17 Los equipos y mobiliarios de laboratorios cuentan con la seguridad adecuada (sin aristas puntiagudas, materiales rompibles, inflamables, o peligrosas, etc.)

18 Las instalaciones deportivas brindan confianza y seguridad

19 Las zonas de esparcimiento (patios, parques y jardines, caminos, pasadizos, etc.)

	20	El personal de vigilancia contratado por la universidad brinda confianza y seguridad a los estudiantes, dentro del campus.
1.4.	21	Las actividades académicas
Consideración a		
su situación	22	La escala de pagos asignada
económica		
	23	El costo de las actividades extracurriculares (Seminarios, talleres, congresos, encuentros deportivos)
	24	El costo del servicio de alimentación (cafetín, comedor, etc.)
	25	Acceso a servicios médico-asistenciales
	26	La adquisición de materiales de estudio

		27	Si el pago a la universidad corresponde a la formación recibida
	1.5. Trato	28	Tus docentes
	Respetuoso	29	Tus compañeros de grupo
		30	El personal administrativo
		31	Las autoridades de la universidad
2. Enseñanza y aprendizaje	2.1. Proceso de enseñanza y aprendizaje	32	El plan de estudios en función de las demandas profesionales actuales
		33	El contenido de las asignaturas

34 El cumplimiento con el desarrollo del contenido de las
asignaturas

35 El régimen de estudios (anual/semestral)

36 Proceso de admisión e inscripción

37 Los materiales impresos y audiovisuales disponibles en la
plataforma PATMOS

38 Dominio de los contenidos y actualización de los docentes

39 El nivel de exigencia académica

40 El sistema de evaluación

41 La orientación y apoyo de los docentes por la plataforma
virtual PATMOS

42 La metodología de enseñanza (presencial-virtual)

43 La comunicación con los profesores en el aula

44 La vinculación con los futuros centros de trabajo

45 La vinculación con el contexto nacional y regional

46 La asistencia a clase de los docentes en los cursos presenciales

47 La participación a diversas actividades religiosas y sociales

48 Las actividades extracurriculares para optimizar mi formación
(Seminarios, jornadas académicas científicas)

49 Incorporación de las nuevas tecnologías a la enseñanza

50 El servicio de consejería espiritual y asesoramiento psicológico

3. Identidad institucional	3.1. Identificación con la institución	51	Los directivos de la institución
-------------------------------	---	----	----------------------------------

y al grupo de tutorías	52	Los Jefes de las unidades (académica, investigación, financiera y pastoral)
---------------------------	----	--

53 Los docentes

54 El personal administrativo

55 El personal de servicios

56 La relación con mis compañeros de tutorías

57 El contexto social por ser estudiante de la institución

58 Consideración y respeto a mis ideas y propuestas en el aula

59 Representación en las diversas instancias de la institución

60 Participación en las políticas y proyectos institucionales

4. Realización	4.1. Logros	61	Con los resultados o calificaciones obtenidas
personal	personales		

	62	Con los conocimientos adquiridos
	63	Con el dominio de técnicas de estudio y trabajo intelectual alcanzadas
	64	Con la formación ciudadana obtenida (valores desarrollados)
	65	Con las habilidades y destrezas por el trabajo docente desarrollado
	66	El desarrollo integral de mi persona
4.2.	67	El personal de la Institución y sus autoridades
Reconocimiento		
del Éxito Personal	68	Los docentes

	69	Los compañeros
4.3.	70	Calificaciones o resultados obtenidos
Autorrealización	71	Mayores conocimientos y habilidades adquiridas en la institución
	72	La autonomía que goza en la realización de sus trabajos
	73	Valores adquiridos

Tabla correspondiente a la operacionalización de ambas variables que participan en el proceso de investigación. Fuente: elaboración propia.

3.5. Población y muestra

3.5.1. Definición de la población

Tamayo (2003) define la población como “la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación” (p.114); para este estudio, la población está conformada por los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia, sede Lima y filiales Juliaca y Tarapoto, de la Escuela Profesional de Administración y Negocios Internacionales y de la Escuela Profesional de Contabilidad y Gestión Tributaria, ambos pertenecientes a la Facultad de Ciencias Empresariales, constituido por todos los estudiantes matriculados del primer al quinto año, del periodo 2017, independiente del género, raza, credo religioso y situación económica, siendo un total de 1283 estudiantes, (véase tabla 4).

Tabla 4.
Reporte de matrícula de los estudiantes del PROESAD del periodo 2017, ciclo II – según sistema académico UPeU

Sede/ Filiales	Población	Fuente
Lima	720	Portal académico UPeU
Juliaca	284	Portal académico UPeU
Tarapoto	279	Portal académico UPeU
TOTAL	1.283	Portal académico UPeU

Reporte de estudiantes matriculados en el periodo 2017-II. Fuente: Portal académico UPeU

3.6. Muestra

3.6.1. Definición de la muestra

La muestra representa una parte de la población; en ese sentido, los autores (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) afirman que la población actúa como un todo como un conjunto y que para su estudio se puede tomar a un grupo pequeño o mejor dicho se puede formar de la población un subconjunto, de tal manera que los elementos de la

muestra también son elementos de la población. Por lo que, en la presente investigación se determina la muestra que representa a la población. Además, el tamaño de la población es un número conocido y finito por lo que, en función a ello, se toma la siguiente fórmula:

$$n = \frac{NZ^2 \cdot p \cdot q}{E^2 \cdot N + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Para determinar los elementos que reemplazarán a la fórmula, he aquí los valores que lo representarán:

Población (N) = 1283 estudiantes

Distribución normal estandarizado inversa (Z^2) = 95% de nivel de confianza.

p y q = 50% cada uno (probabilidades de éxito y fracaso que tiene cada integrante de la población).

e: = 0,05 (error seleccionado)

De esta manera, se reemplaza y queda:

$$n = \frac{1283 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * 1283 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 296$$

Comprobando mediante la relación $n_0 = \frac{n}{N} \leq 0.1$ si es mayor se ajusta:

$$n_0 = \frac{296}{1283} \leq 0.1$$

$$n_0 = 0.2307092751363991 \leq 0.1$$

Como nuestra comprobación es mayor, ajustamos la muestra:

$$n_0 = \frac{n}{1 + \frac{n}{N}} \quad n_0 = \frac{296}{1 + \frac{296}{1283}}$$

$$n_0 = 240$$

Por lo tanto, el tamaño de la muestra es de 240 estudiantes

3.6.2. Método de muestreo

Se decidió que la muestra sea aleatoria o probabilística y de tipo estratificado. Es probabilístico porque cualquier estudiante de la población tiene la misma probabilidad de integrar la muestra y, es estratificado porque la población está determinada por estratos, en este caso por cada sede de la universidad.

La fijación proporcional de los estratos de la muestra, se determina de la siguiente manera:

$$n_i = n_0 \frac{N_i}{N}$$

Por sedes: (Véase tabla 5)

$$\text{Sección 1} = 241 * \frac{720}{1283} = 135, \text{ muestra de la sede Lima}$$

$$\text{Sección 10} = 241 * \frac{284}{1283} = 53, \text{ muestra de la filial Juliaca}$$

$$\text{Sección 11} = 241 * \frac{279}{1283} = 52, \text{ muestra de la filial Tarapoto}$$

Total, de la muestra por sección = 240.

Tabla 5.
Distribución de los estudiantes del PROESAD por secciones

Sección	Sedes	Estratos	Factores	N
1	Lima	720	56,12%	135
10	Juliaca	284	22,14%	53
11	Tarapoto	279	21,75%	52

Total	1283	100%	240
-------	------	------	-----

Cuadro que representa la distribución de los estudiantes del programa Proesad en las sedes correspondientes de Lima, Juliaca y Tarapoto. Fuente: Elaboración propia.

Por carreras:(Véase tabla 6)

Administración y negocios internacionales, Lima $240 * \frac{348}{1283} = 65$

Contabilidad y gestión tributaria, Lima $240 * \frac{372}{1283} = 70$

Administración y negocios internacionales, Juliaca $240 * \frac{101}{1283} = 19$

Contabilidad y gestión tributaria, Juliaca $240 * \frac{183}{1283} = 34$

Administración y negocios internacionales Tarapoto $240 * \frac{164}{1283} = 31$

Contabilidad y gestión tributaria, Tarapoto $240 * \frac{115}{1283} = 21$

Total, de la muestra por carreras = 240.

Tabla 6.
Distribución de los estudiantes del PROESAD por carreras

Sección	Carreras	Estratos	Factores	N
1	Administración	348	27,12%	65
1	Contabilidad	372	28,99%	70
10	Administración	101	7,87%	19
10	Contabilidad	183	14,26%	34
11	Administración	164	12,78%	31
11	Contabilidad	115	8,96%	21
Total		1283	100%	240

Cuadro que representa la distribución de los estudiantes del programa Proesad según las carreras, que determinan los estratos correspondientes. Fuente: Elaboración propia

Por lo tanto, el tamaño de la muestra fue de 240; y se eligió al azar, según cantidad “n” de la tabla 4, hasta completar los 240 estudiantes.

3.6.3. Criterios de muestreo

3.6.3.1. Criterio de inclusión:

- Estudiantes de ambos géneros.
- Edad: de 23 años a más.
- Filiales: Lima, Juliaca y Tarapoto.
- Carreras: Administración y Negocios internacionales, Contabilidad y gestión tributaria.
- Ciclos: II, IV, VI, VIII y X.

3.6.3.2. Criterio de exclusión:

- Estudiantes no matriculados para el periodo 2017 –ciclo II.
- Egresados de PROESAD
- Docentes.
- Trabajadores administrativos.
- Otras personas.

3.7. Diseño de instrumento de investigación

Siguiendo el modelo SERVQUAL para conocer el nivel de calidad del servicio educativo universitario, el instrumento estuvo conformado por 43 ítems, incluyendo preguntas de tipo escala de valoración de Likert: 1= Totalmente en desacuerdo, 2= Moderadamente en desacuerdo, 3= Ni desacuerdo ni acuerdo, 4= Moderadamente de acuerdo y 5= Fuertemente de acuerdo. Este cuestionario fue elaborado y validado por los magísteres (Duque & Chaparro , 2012) en la ciudad de Bogotá país Colombia en el año 2011, en su estudio denominado “Medición de la percepción de la calidad del servicio de educación por parte de los estudiantes de la UPTC Duitama de Colombia” publicado en el 2012, bajo

el modelo original de (Parasuraman, Valarie, Zeithalm, & Berry, 1985) denominado el modelo SERVQUAL, bajo sus cinco dimensiones. El presente instrumento ha sido adaptado en cuanto a la redacción de ítems, considerando que el presente instrumento cuenta con 5 dimensiones y 42 ítems que está conformado por: tangibilidad con 7 ítems, fiabilidad con 7 ítems, capacidad de respuesta con 8 ítems, seguridad con 12 ítems y empatía con 7 ítems. Este cuestionario fue adaptado a la realidad del Programa de Educación Superior a Distancia – Proesad de la UPeU. Para la validez de este primer contenido y constructo, el instrumento fue sometido a juicio de expertos.

Para diagnosticar la satisfacción estudiantil, se utilizó el siguiente instrumento conformado por 93 ítems, incluyendo preguntas de tipo escala de valoración de Likert 1= Muy insatisfecho, 2= Insatisfecho, 3= Poco satisfecho, 4= Satisfecho y 5= Muy satisfecho. Este cuestionario mide el nivel de satisfacción estudiantil, diseñado y aplicado en España durante el año 2003 por (Gento & Vivas, 2003), bajo sus cuatro dimensiones, cuya investigación denominada “El SEUE: un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación en la Universidad Nacional de Educación a Distancia, España”, las 4 dimensiones estuvo conformada por: infraestructura y servicios universitarios con 34 ítems, enseñanza y aprendizaje con 19 ítems, identidad institucional con 10 ítems, y realización personal con 13 ítems. Este cuestionario fue adaptado a la realidad del programa Proesad de la UPeU, reducido a 73 ítems del mismo; para la validez de este primer contenido y constructo, el instrumento fue sometido a juicio de expertos.

3.8. Técnicas de recolección de datos

3.8.1. Descripción de la aplicación del instrumento

Para aplicar ambos instrumentos, primeramente, se solicitó al director del Programa de Educación Superior a Distancia su autorización, mediante un documento formal. Por lo tanto, teniendo en cuenta la ubicación y tiempo de la sede Lima y filiales Juliaca y Tarapoto, se procedieron a realizar las encuestas, según detalle.

Para la sede Lima, se realizaron dos visitas consecutivas en dos domingos para captar a la mayoría de los estudiantes y hacerles entrega de la encuesta, y respondieron en el momento solicitado.

Para las filiales Juliaca y Tarapoto, se enviaron las encuestas mediante el *Courier Serpost*, coordinando antes con los encargados de cada filial para seguir rigurosamente el recojo de datos en un solo momento solicitado.

3.8.2. Procedimientos de comprobación de la validez y confiabilidad de los instrumentos.

3.8.2.1. Validez de los instrumentos

Con objetivo de asegurar la validez del contenido de la presente tesis, así como de los instrumentos de calidad del servicio universitario y satisfacción estudiantil, se hizo uso del juicio de expertos en el campo, a quienes se les pidió evaluar el grado de cohesión entre el indicador y los ítems a tratar. Después de que los expertos realizaran las evaluaciones debidas de los instrumentos, se procedió a las entrevistas personales con cada uno para obtener y discutir sus observaciones. Ver anexo 3.

3.8.2.2. Fiabilidad de la escala de Calidad del servicio educativo universitario

Sobre la fiabilidad del instrumento de 43 ítems elaborado por los investigadores Duque y Chaparro (2012) en su proceso de investigación, obtuvieron coeficientes superiores

a 0,70 para cada uno de sus dimensiones, utilizando las herramientas estadísticas SPSS a su muestra empírica para una variable parecida a la variable del presente estudio.

Sin embargo, dicho instrumento sería adaptado al contexto social de la presente investigación; así, el presente cuestionario se desarrolla con 42 ítems y se sometió a la prueba de confiabilidad mediante una encuesta piloto, de cuyo resultado arrojó un coeficiente de *Alpha de Cronbach* de 0,960, tal como se puede apreciar en la tabla 7, lo cual sugiere una elevada fiabilidad si tenemos en cuenta que supera el punto de corte igual a 0,70 que es un valor de buena fiabilidad para instrumentos de medición psicológica (Marroquín, 2013). De igual manera, se obtienen los puntajes de fiabilidad de las extensiones del instrumento, resultando de esta manera a las dimensiones como admisibles.

Tabla 7.
Confiabilidad del instrumento que mide la variable calidad del servicio educativo universitario

Dimensiones	Nº de ítems	Alpha
Tangibilidad	7	,864
Fiabilidad	7	,703
Capacidad de respuesta	8	,830
Seguridad	13	,914
Empatía	7	,898
Calidad del servicio educativo	42	,960

Cuadro que representa la aplicación del alfa de Cronbach para cada una de las dimensiones de la variable calidad de servicio educativo. Fuente: elaboración propia.

3.8.2.3. Fiabilidad de la Escala de satisfacción estudiantil

Sobre la fiabilidad del instrumento con 93 ítems elaborado por los investigadores Gento y Vivas (2003) en su proceso de investigación, y que obtuvieron coeficientes de *Alpha de Cronbach* superiores a 0,93 para cada uno de sus dimensiones, y utilizando

herramientas estadísticas SPSS a su muestra empírica para una variable parecida a la variable del presente estudio.

Sin embargo, dicho instrumento sería adaptado al contexto social de la presente investigación; así, el presente cuestionario se desarrolla con 73 ítems y se sometió a la prueba de confiabilidad mediante una encuesta piloto, del cual arrojó un coeficiente de *Alpha* de *Cronbach* de 0,985, tal como se puede apreciar en la tabla 8, lo cual sugiere una elevada fiabilidad si tenemos en cuenta que supera el punto de corte igual a 0,70 que es un valor de buena fiabilidad para instrumentos de medición psicológica (Marroquín, 2013). De igual manera, se obtienen los puntajes de fiabilidad de las extensiones del instrumento, resultando de esta manera a las dimensiones como admisibles.

Tabla 8.
Estimaciones de consistencia interna de la escala de satisfacción estudiantil

Dimensiones	N° de ítems	Alpha
Infraestructura y servicios universitarios	31	,969
Enseñanza y aprendizaje	18	,958
Identidad Institucional	10	,950
Realización personal	13	,967
Satisfacción estudiantil	73	,985

Cuadro que representa la aplicación del alfa de Cronbach para cada una de las dimensiones de la variable satisfacción estudiantil. Fuente: elaboración propia.

Finalmente, los resultados obtenidos permiten demostrar que ambos instrumentos empleados para la medición de variables son confiables y pueden ser aplicados al presente estudio o similares.

3.9. Técnicas para el procesamiento de la información

3.9.1. Análisis descriptivo

Se empleará el estudio cuantitativo, concluyente con ayuda de la estadística descriptiva y tabla de frecuencias, para una mayor precisión y análisis de los datos obtenidos.

3.9.2. Análisis inferencial

Después de su respectiva prueba, se empleará la estadística no paramétrica. Lo cual incluye prueba de hipótesis y los coeficientes de correlación de Spearman.

Los datos serán procesados a través del programa SPSS, versión 22, diseñado para estudios estadísticos. En dicho programa se realizarán las pruebas descriptivas y correlacionales, según la necesidad que la investigación amerita.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

Se inicia con los resultados descriptivos y luego se culmina con los resultados inferenciales, los que nos permiten analizar cada variable a detalle y finalmente llevarnos a las conclusiones.

4.1.1. Resultados sociodemográficos

Los resultados demográficos se aprecian en la tabla 9, allí se muestran los resultados por género, edad, filiales de estudio y carreras.

En cuanto al género, apreciamos que el 44,6 % son varones y el 55,4 % son mujeres, esto significa que dentro del programa Proesad de Lima, Juliaca y Tarapoto de la Facultad de Ciencias Empresariales, existe una mayoría estudiantil del sexo femenino. Hay pues una diferencia con los años anteriores, cuando la mayoría de estudiantes eran hombres; lo que quiere decir que, hoy en día, son más las mujeres que se inclinan por estudiar una carrera de esta naturaleza, especialmente en la universidad Peruana Unión; así mismo utilizar los días domingos como una opción óptima para estudiar las carreras que ofrece el programa, por lo que se supone que los estudiantes de este programa están atendiendo sus quehaceres el resto de la semana en otras actividades de naturaleza empresarial o de negocios y no necesariamente académicas.

Asimismo, se percibe que una mayoría de 60.4% de los estudiantes tienen la edad entre 23 a 30 años; le siguen, en segundo lugar, los que tienen entre 31 a 40 años con 32.4%; un 5.4% tienen entre 41 a 50 años de edad y finalmente son pocos los estudiantes que tienen

de 51 años a más y son el 1.8%. Estos indicadores establecen que los estudiantes en su gran mayoría (92.8%) son jóvenes adultos menores o igual a 40 años de edad que están iniciándose en el ámbito universitario.

En referencia a las filiales de estudio, tal como se observa en la tabla que el 56.8% estudia en Lima; el 20.3% estudia en Juliaca; y el 23% estudia en Tarapoto. Eso indica que la mayoría prefiere estudiar en la capital, infiriendo que los estudiantes prefieren estudiar en una ciudad urbana ya que Lima es el centro financiero, industrial y cultural del país.

En cuanto a las carreras, la más solicitada es la de contabilidad y gestión tributaria con 51.8% de la población, y después administración y negocios internacionales con 48.2%; lo que implica que, siendo la carrera más antigua, la contabilidad, sigue siendo una de las favoritas de los jóvenes que trabajan.

Tabla 9.
Características sociodemográficas de los estudiantes del PROESAD

		Frecuencia	Porcentaje
Género	Masculino	99	44.6
	Femenino	123	55.4
Edad	23 - 30 años	134	60.4
	31 - 40 años	72	32.4
	41- 50 años	12	5.4
	51 años a más	4	1.8
Filiales	Lima	126	56.8
	Juliaca	45	20.3
	Tarapoto	51	23
Carreras	Administración y Negocios Internacionales	107	48.2
	Contabilidad y Gestión Tributaria	115	51.8

Ciclo	Segundo	79	35.6
	Cuarto	64	28.8
	Sexto	42	18.9
	Octavo	25	11.3
	Décimo	12	5.4

Tabla que representa las características demográficas que representa la muestra de investigación. Fuente: elaboración propia

4.1.2. Resultados descriptivos de calidad del servicio educativo universitario

En la tabla 10, se muestra los niveles de calidad de servicio educativo universitario y sus dimensiones, se observa que el 53.2% es de nivel medio en la escala total; el 27%, de nivel alto; y el 19.8%, es de nivel bajo. En ese orden decreciente se interpreta que, la mayoría de los estudiantes (53 de cada 100) aproximadamente considera que la calidad del servicio educativo universitario brindado por la UPeU es de nivel intermedio; mientras que 27 de cada 100 estudiantes aproximadamente perciben que la calidad es alta; y por último, solo 20 de cada 100 estudiantes aproximadamente consideran que la calidad de servicio brindada por la universidad es realmente baja.

De la misma manera, en relación con cada una de las dimensiones de la variable calidad de servicio educativo universitario, brindado por la UPeU a través del programa Proesad, se puede afirmar que:

En cuanto a la “tangibilidad” y en orden decreciente se interpreta que, la mayoría de los estudiantes (47 de cada 100) aproximadamente consideran como de calidad intermedia al entorno, infraestructura y personal brindado por la universidad; mientras que 27 de cada 100 estudiantes aproximadamente perciben que la calidad es alta; y por último, 26 de cada 100 estudiantes aproximadamente los consideran como baja a la mencionada calidad.

En cuanto a la “fiabilidad” y en orden decreciente se interpreta que, la mayoría de los estudiantes (59 de cada 100) aproximadamente consideran como de calidad intermedia a los servicios confiables de tipo académicos y complementarios brindados por la universidad; mientras que 25 de cada 100 estudiantes aproximadamente la perciben como de calidad baja; y, por último, 16 de cada 100 estudiantes aproximadamente la consideran como de calidad alta.

En cuanto a la “capacidad de respuesta” y en orden decreciente se interpreta que, la mayoría de los estudiantes (60 de cada 100) aproximadamente la consideran como de calidad intermedia al servicio de disponibilidad y voluntad del personal docente y administrativo como respuesta a sus inquietudes, mientras que 27 de cada 100 estudiantes aproximadamente la perciben como de calidad baja; y, por último, 14 de cada 100 estudiantes aproximadamente la consideran como de calidad alta.

En cuanto a la “seguridad” y en orden decreciente se interpreta que, la mayoría de los estudiantes (50 de cada 100) aproximadamente la consideran como de calidad intermedia a la competencia profesional del personal docente y administrativo que brinda la universidad; mientras que 29 de cada 100 estudiantes aproximadamente la perciben como de calidad alta; y, por último, 22 de cada 100 estudiantes aproximadamente la consideran como de calidad baja

En cuanto a la “empatía” y en orden decreciente se interpreta que, la mayoría de los estudiantes (50 de cada 100) aproximadamente la consideran como de calidad intermedia a la atención personalizada brindada por el personal docente y administrativo de la universidad; mientras que 27 de cada 100 estudiantes aproximadamente la perciben como

	Bajo		Medio		Alto	
	N	%	N	%	N	%
Calidad de Servicio Educativo	44	19.8	118	53.2	60	27
Tangibilidad	57	25.7	105	47.3	60	27
Fiabilidad	55	24.8	131	59	36	16.2
Capacidad de respuesta	60	27	132	59.5	30	13.5
Seguridad	48	21.6	110	49.5	64	28.8
Empatía	59	26.6	110	49.5	53	23.9

de calidad baja; y, por último, 24 de cada 100 estudiantes aproximadamente la consideran como calidad alta.

Tabla 10.

Niveles de calidad del servicio educativo universitario y sus dimensiones

Tabla que representa los niveles alto, medio y bajo en cuanto a la calidad de servicio educativo y sus dimensiones estudiadas. Fuente: elaboración propia.

De los resultados mostrados en tabla 11, se aprecia al igual que en la tabla 10 que la mayoría de los estudiantes con 53.2% (tanto hombres como mujeres) eligen el nivel medio o intermedio como primer lugar en la percepción del servicio educativo brindado por la universidad de forma general con 24.3% en los hombres y 28.8 % en las mujeres; en el segundo lugar se encuentra la percepción alta para los hombres con 14.4%, en cambio con percepción baja para las mujeres con 14%; y en tercer lugar se encuentra la percepción baja para los hombres con 5.9% y alta para las mujeres con 12.6%, lo que significa que las percepciones son distintas entre ambos sexos; pues mientras los estudiantes hombres fácilmente pueden tolerar los niveles de calidad, las mujeres en cambio, perciben claramente que el nivel alto de calidad mostrada por la universidad no se encuentra ni en primer ni en segundo lugar sino en el último grado de evaluación, esto puede deberse a la sensibilidad que tienen las mujeres de percibir más profundamente que los hombres, las deficiencias del entorno.

Entre las dimensiones también se puede apreciar al igual que en la variable mostrada, la misma tendencia de orden para todas las variables a excepción de la dimensión “capacidad de respuesta” en que coinciden ambos sexos en establecer al nivel medio en primer lugar, en segundo lugar, el nivel bajo y en tercer lugar el nivel alto, ya que ven de la misma manera la disposición y voluntad que muestra el personal docente y administrativo en la calidad del servicio ofrecido por la universidad.

Tabla 11.

Niveles de calidad de servicio educativo y sus dimensiones, según la variable sexo

		Masculino			Femenino		
		Bajo	Medio	Alto	Bajo	Medio	Alto
Calidad de Servicio Educativo	N	13	54	32	31	64	28
	%	5.9	24.3	14.4	14	28.8	12.6
Tangibilidad	N	27	41	31	30	64	29
	%	12.2	18.5	14	13.5	28.8	13.1
Fiabilidad	N	19	59	21	36	72	15
	%	8.6	26.6	9.5	16.2	32.4	6.8
Capacidad de respuesta	N	21	62	16	39	70	14
	%	9.5	27.9	7.2	17.6	31.5	6.3
Seguridad	N	18	42	39	30	68	25
	%	8.1	18.9	17.6	13.5	30.6	11.3
Empatía	N	21	48	30	38	62	23
	%	9.5	21.6	13.5	17.1	27.9	10.4

Tabla que representa los niveles alto, medio y bajo en cuanto a la calidad de servicio educativo y sus dimensiones estudiadas, en relación al sexo del participante. Fuente: elaboración propia. Fuente: elaboración propia.

En relación a las carreras y los resultados mostrados en tabla 12, se aprecia que tanto los estudiantes de la carrera de administración como la de contabilidad con 27% y 26%

respectivamente coinciden en su apreciación de ver a la calidad emitida por la universidad como de grado medio en primer lugar. Luego de forma general, los estudiantes de la carrera de Administración califican en segundo lugar al nivel bajo y en último lugar al nivel alto; mientras que los estudiantes de la carrera de Contabilidad lo hacen al revés, en segundo lugar, califican al servicio mostrado por la universidad con nivel alto y en último lugar al nivel bajo. Luego las dimensiones siguen la misma tendencia que la variable sobre todo para la carrera de administración, más no así para la carrera de contabilidad; de esta manera, tanto los estudiantes de la carrera de administración como de contabilidad ponen en último lugar la calificación de alta en las dimensiones de “fiabilidad” y “capacidad de respuesta”

Tabla 12.

Niveles de calidad de servicio educativo y sus dimensiones, según las carreras

		Administración y Negocios		Contabilidad	y	Gestión
		Internacionales		Tributaria		
Calidad de servicio educativo universitario	Bajo	N	27	17		
		%	12.2	7.7		
	Medio	N	60	58		
		%	27.0	26.1		
	Alto	N	20	40		
		%	9.0	18.0		
Tangibilidad	Bajo	N	32	25		
		%	14.4	11.3		
	Medio	N	50	55		
		%	22.5	24.8		
	Alto	N	25	35		
		%	11.3	15.8		
Fiabilidad	Bajo	N	31	24		

			%	14.0	10.8
			Medio	N 62	69
				% 27.9	31.1
			Alto	N 14	22
				% 6.3	9.9
Capacidad de respuesta	Bajo	N	33	27	
		%	14.9	12.2	
	Medio	N	62	70	
		%	27.9	31.5	
	Alto	N	12	18	
		%	5.4	8.1	
Seguridad	Bajo	N	30	18	
		%	13.5	8.1	
	Medio	N	55	55	
		%	24.8	24.8	
	Alto	N	22	42	
		%	9.9	18.9	
Empatía	Bajo	N	36	23	
		%	16.2	10.4	
	Medio	N	53	57	
		%	23.9	25.7	
	Alto	N	18	35	
		%	8.1	15.8	

Tabla que representa los niveles alto, medio y bajo en cuanto a la calidad de servicio educativo y sus dimensiones estudiadas, de acuerdo a las carreras que vienen haciendo los estudiantes. Fuente: elaboración propia.

En la tabla 13 se encuentra los niveles de satisfacción estudiantil y sus dimensiones, se observa que el 54.1% evidencia nivel medio en la escala total, el 26.1% evidencia nivel

alto y el 19.8% evidencia nivel bajo; en ese orden decreciente se interpreta que, la mayoría de los estudiantes (54 de cada 100) considera de grado medio su satisfacción como estudiante de la universidad Upeu a través del programa Proesad, mientras que 27 de cada 100 estudiantes perciben su satisfacción como alta, y por último, solo 20 de cada 100 estudiantes aproximadamente consideran su satisfacción estudiantil como baja.

De la misma manera, en relación a las dimensiones de la variable satisfacción estudiantil percibidos por los estudiantes del programa Proesad de la universidad Upeu, se puede afirmar que:

En cuanto a la “infraestructura” y en orden decreciente se interpreta que, la mayoría de los estudiantes (50 de cada 100) aprox. se considera medianamente satisfecho con respecto a la infraestructura, equipamiento, servicios básicos, condiciones de seguridad, consideración y trato respetuoso de la universidad, mientras que 29 de cada 100 estudiantes aprox. considera su satisfacción como alta, y por último, 22 de cada 100 estudiantes aprox. considera de baja su satisfacción.

En cuanto a la “enseñanza y aprendizaje” y en orden decreciente se interpreta que, la mayoría de los estudiantes (55 de cada 100) aprox. se considera medianamente satisfecho en relación al proceso de enseñanza-aprendizaje que recibe de la universidad, mientras que 24 de cada 100 estudiantes aprox. considera su satisfacción como alta, y, por último, 21 de cada 100 estudiantes aprox. considera de baja su satisfacción.

En cuanto a la “identidad institucional” y en orden decreciente se interpreta que, la mayoría de los estudiantes (58 de cada 100) aprox. se considera medianamente satisfecho con respecto a la identificación con la institución y al grupo de tutorías que recibe de la

universidad, mientras que 22 de cada 100 estudiantes aprox. considera su satisfacción como alta, y, por último, 20 de cada 100 estudiantes aprox. considera de baja su satisfacción.

En cuanto a la “realización personal” y en orden decreciente se interpreta que, la mayoría de los estudiantes (52 de cada 100) aprox. Se considera medianamente satisfecho con respecto a los logros personales, reconocimiento del éxito personal y a la autorrealización que percibe de la universidad, mientras que 28 de cada 100 estudiantes aprox. considera su satisfacción como alta, y, por último, 20 de cada 100 estudiantes aprox. considera de baja su satisfacción.

Tabla 13.
Niveles de satisfacción estudiantil y sus dimensiones

	Bajo		Medio		Alto	
	N	%	N	%	N	%
Satisfacción estudiantil	44	19.8	120	54.1	58	26.1
Infraestructura	48	21.6	110	49.5	64	28.8
Enseñanza y aprendizaje	46	20.7	123	55.4	53	23.9
Identidad	44	19.8	129	58.1	49	22.1
Realización	44	19.8	115	51.8	63	28.4

Tabla que representa los niveles alto, medio y bajo en cuanto a la satisfacción estudiantil y sus dimensiones estudiadas. Fuente: elaboración propia. Fuente: *elaboración propia*.

De los resultados mostrados en tabla 14, se aprecia al igual que en la tabla 13 que la mayoría de los estudiantes con 54.1% (tanto hombres como mujeres) eligen el nivel medio o intermedio como primer lugar en la percepción de la satisfacción estudiantil brindado por la universidad de forma general con 23.9% en los hombres y 30.2% en las mujeres; en el segundo lugar coinciden ambos sexos con ubicar la satisfacción estudiantil en un nivel alto con 12.2% los hombres y 14% las mujeres; y en tercer lugar también coinciden ambos sexos

en colocar en un nivel bajo la satisfacción con 8.6% los hombres y 11.3% las mujeres; lo que significa que los niveles de percepción de satisfacción son las mismas para ambos sexos.

Entre las dimensiones también se puede apreciar al igual que en la variable mostrada, la misma tendencia de orden para todas las variables en ambos sexos, a excepción de la dimensión “identidad” en el sexo femenino que es diferente en el orden, poniendo en tercer y último lugar al nivel alto en la calificación de satisfacción, esto se debe a que las mujeres no toleran mucho la ineficiencia y por ende la mayoría no se siente muy identificada con la institución que origina dicha incompetencia.

Tabla 14.

Niveles de satisfacción estudiantil y sus dimensiones, según la variable sexo

		Masculino			Femenino		
		Bajo	Medio	Alto	Bajo	Medio	Alto
Satisfacción estudiantil	N	19	53	27	25	67	31
	%	8.6	23.9	12.2	11.3	30.2	14
Infraestructura	N	17	53	23	31	57	35
	%	7.7	23.9	13.1	14	25.7	15.8
Enseñanza y aprendizaje	N	22	51	26	24	72	27
	%	9.9	23	11.7	10.8	32.4	12.2
Identidad	N	19	53	27	25	76	22
	%	8.6	23.9	12.2	11.3	34.2	9.9
Realización	N	21	49	29	23	66	34
	%	9.5	22.1	13.1	10.4	29.7	15.3

Tabla que representa los niveles alto, medio y bajo en cuanto a satisfacción estudiantil y sus dimensiones estudiadas, en relación al sexo del participante. Fuente: elaboración propia. Fuente: elaboración propia.

En cuanto a las carreras y los resultados mostrados en tabla 15, se aprecia que tanto los estudiantes de la carrera de administración como la de contabilidad con 26.6% y 27.5% respectivamente, coinciden en primer lugar, en calificarlo como nivel medio la satisfacción percibida por la universidad. Luego, en segundo lugar, el 11.7% de los estudiantes de la carrera de Administración califican de nivel bajo su satisfacción percibida, y en tercer lugar el 9.9% de los estudiantes consideran su satisfacción de nivel alto; mientras que los estudiantes de la carrera de Contabilidad lo hacen al revés, en segundo lugar, el 16.2% de los estudiantes califican su satisfacción con nivel alto y en último lugar el 8.1% de los estudiantes califican su nivel de satisfacción como bajo. Luego las dimensiones siguen la misma tendencia que la variable tanto para la carrera de Administración como a la de contabilidad.

Tabla 15.
Niveles de satisfacción estudiantil y sus dimensiones, según las carreras

			Administración y Negocios	Contabilidad y
			Internacionales	Gestión Tributaria
Satisfacción estudiantil	Bajo	N	26	18
		%	11.7	8.1
	Medio	N	59	61
		%	26.6	27.5
	Alto	N	22	36
		%	9.9	16.2
Infraestructura	Bajo	N	28	20
		%	12.6	9.0
	Medio	N	57	53
		%	25.7	23.9
	Alto	N	22	42
		%		

		%	9.9	18.9
Enseñanza	Bajo	N	28	18
		%	12.6	8.1
	Medio	N	61	62
		%	27.5	27.9
	Alto	N	18	35
		%	8.1	15.8
Identidad	Bajo	N	25	19
		%	11.3	8.6
	Medio	N	67	62
		%	30.2	27.9
	Alto	N	15	34
		%	6.8	15.3
Realización	Bajo	N	25	19
		%	11.3	8.6
	Medio	N	60	55
		%	27	24.8
	Alto	N	22	41
		%	9.9	18.5

Tabla que representa los niveles alto, medio y bajo en cuanto a la calidad de servicio educativo y sus dimensiones estudiadas, de acuerdo a las carreras que vienen haciendo los estudiantes. Fuente: elaboración propia.

4.2. Resultados inferenciales

Primeramente, presentamos la prueba de normalidad, con el propósito de especificar si ambas variables presentan una distribución normal.

4.2.1. Prueba de normalidad

Antes de contrastar las hipótesis formuladas se procedió, en primer lugar, realizar la prueba de bondad de ajuste, con la finalidad de especificar si las variables (calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil) presentan una distribución normal. De esta manera en la tabla 16, se encuentran dichos resultados, que bajo la herramienta de prueba de *Kolmogorov-Smirnov* (K-S) se observa que los datos correspondientes a las 2 variables y 9 dimensiones trabajadas, mejor dicho, en su totalidad, presentan distribución normal, ya que para que sea significativo el valor de P debe ser menor al 5% ($p < 0.05$), y es así como muestra la tabla 16 que todos los valores P son menores a dicho parámetro.

Por lo tanto, para el presente estudio se empleará la estadística no paramétrica.

Tabla 16.

Prueba de bondad de ajuste a la curva normal para las variables de estudio $p < 0.05$.*

Variables	Dimensiones	Media	D.E	K-S	P
Calidad de servicio educativo	Total	152.26	27.794	1.299	.048
	Tangibilidad	25.74	5.842	2.276	.000
	Fiabilidad	25.08	4.953	1.566	.015
	Capacidad de respuesta	24.49	5.271	1.513	.021
	Seguridad	48.15	9.122	1.712	.006
	Empatía	28.79	6.319	1.617	.011
	Total	264.33	47.888	1.488	.024
	Infraestructura	109.37	22.647	1.367	.048

Satisfacción estudiantil	Enseñanza y aprendizaje	69.44	13.111	1.831	.002
	Identidad institucional	36.57	7.559	1.880	.002
	Realización personal	48.95	9.324	2.574	.000

Tabla que representa el ajuste de bondad realizada a ambas variables con sus respectivas dimensiones. Fuente: elaboración propia.

4.3. Relación entre calidad de servicio educativo universitario y satisfacción estudiantil

En la tabla 17 se observa que el coeficiente de correlación de Spearman muestra una relación positiva y altamente significativa entre calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil, ya que la relación es de 0,764 y su nivel de significancia es de 99% ($r=.764^{**}$, <0.01).

Tabla 17.

Coeficiente de correlación entre calidad de servicio educativo universitario y satisfacción estudiantil

	Calidad de servicio educativo	
	Rho	P
Satisfacción estudiantil	.764**	0.000

**La correlación es significativa al nivel 0.01. Fuente: *elaboración propia*

4.3.1. Relación entre la calidad de servicio educativo universitario y satisfacción estudiantil con la infraestructura y servicios universitarios

De acuerdo a la tabla 18, el coeficiente de correlación de Spearman muestra una relación positiva y altamente significativa entre la variable calidad de servicio educativo y la dimensión satisfacción con la Infraestructura y servicios universitarios, ya que la relación es de 0,727 y su nivel de significancia es de 99% ($r=.727^{**}$, <0.01).

Tabla 18.

Coefficiente de correlación entre la calidad de servicio educativo universitario y satisfacción con la infraestructura y servicios universitarios

Dimensiones de satisfacción estudiantil	Calidad de servicio educativo	
	Rho	P
Infraestructura y servicios universitarios	.727**	0.000

**La correlación es significativa al nivel 0.01. Fuente: *elaboración propia*

4.3.2. Relación entre calidad de servicio educativo universitario y satisfacción estudiantil con la enseñanza y aprendizaje

Respecto a la tabla 19, el coeficiente de correlación de Spearman muestra una relación positiva y altamente significativa entre la variable calidad de servicio educativo y la dimensión satisfacción de enseñanza y aprendizaje, ya que la relación es de 0,68 y su nivel de significancia es de 99% ($r=.680^{**}$, <0.01).

Tabla 19.

Coefficiente de correlación entre calidad de servicio educativo universitario y satisfacción en enseñanza y aprendizaje

Dimensiones de satisfacción estudiantil	Calidad de servicio educativo	
	Rho	P
Enseñanza y aprendizaje	.680**	0.000

**La correlación es significativa al nivel 0.01. Fuente: *elaboración propia*

4.3.3. Relación entre calidad de servicio educativo universitario y satisfacción estudiantil con la identidad institucional

Según la tabla 20, el coeficiente de correlación de Spearman muestra una relación positiva y altamente significativa entre la variable calidad de servicio educativo y la dimensión satisfacción sobre identidad institucional, ya que la relación es de 0,684 y su nivel de significancia es de 99% ($r=.684^{**}$, <0.01).

Tabla 20.

Coefficiente de correlación entre calidad de servicio educativo universitario y satisfacción sobre identidad institucional.

Dimensiones de satisfacción estudiantil	Calidad de servicio educativo	
	Rho	P
Identidad institucional	.684**	0.000

**La correlación es significativa al nivel 0.01. Fuente: *elaboración propia*

4.3.4. Relación entre calidad de servicio educativo universitario y satisfacción estudiantil respecto a la realización personal del estudiante

Para la tabla 21, el coeficiente de correlación de Spearman muestra una relación positiva y altamente significativa entre la variable calidad de servicio educativo y la dimensión satisfacción en la realización personal, ya que la relación es de 0,611 y su nivel de significancia es de 99% ($r=.611^{**}$, <0.01).

Tabla 21.

Coeficiente de correlación entre calidad de servicio educativo universitario y satisfacción en la realización personal

Dimensiones de satisfacción estudiantil	Calidad de servicio educativo	
	Rho	P
Realización personal	.611**	0.000

**La correlación es significativa al nivel 0.01. Fuente: *elaboración propia*

4.4. Discusión

4.4.1. Discusión de resultados de estudios descriptivos

Según lo arrojado por la investigación descriptiva, tanto la percepción que tienen los estudiantes entorno a la calidad de servicio ofrecido por la universidad, así como la satisfacción mostrada por los estudiantes de la UPeU, no son muy buenas.

Así, en cuanto a la primera variable, solo el 27% del total de estudiantes considera que el programa Proesad de la UPeU, ofrece un buen servicio de calidad educativa, esto significa que un poco más de la cuarta parte de la población estudiantil percibe de muy buena calidad los servicios que brinda la universidad, el resto de la población no lo percibe así; a pesar que cada directiva y personal que trabaja en las diferentes unidades de PROESAD sede Lima y filiales Juliaca y Tarapoto, muestran un deseo fervoroso por brindar lo mejor, parece que esto no es suficiente; al respecto, otros estudios han arrojado que la competencia en el servicio se mide por los resultados obtenidos y no por el entusiasmo ofrecido. Así, por ejemplo, Molina (2012), explica la baja percepción que tienen los estudiantes en torno a la calidad del servicio educativo brindado por la institución se debe básicamente a la incompetencia del personal docente y administrativo, entre otros factores. Pinedo (2017) para coincidencia del presente estudio halló también que casi una cuarta parte de su población estudiada, o para ser más exacto el 25.7% de los estudiantes encuestados consideraban que la institución brindaba un servicio de calidad de alto nivel o muy bueno. Por otro lado, Palomino (2016) en su estudio realizado a la facultad universitaria de ingeniería industrial de la UNMSM determinó que el 60% de los estudiantes percibían los servicios brindados por dicho centro como buenos o excelentes, muy diferente a lo encontrado en el presente estudio.

En cuanto a la variable satisfacción estudiantil solo el 26.1% del total de estudiantes del programa Proesad de la UPeU considera su satisfacción como nivel alto, esto significa que un poco más de la cuarta parte de la población estudiantil se siente muy satisfecho por los servicios ofrecidos, pero el resto de la población (73.9%) no lo percibe así. De la misma manera, Casas (2017) comprobó que tan solo el 1.52% de los estudiantes mostraron un nivel alto de satisfacción o muy satisfechos, el resto al igual que el presente estudio, arrojó una mayoría, pero de 89.39% de estudiantes con satisfacción de nivel medio o regular.

Así mismo, Pinedo (2017) en su investigación determinó, con cifras parecidas a este estudio, que el 45.9% de los estudiantes manifestaban satisfacción a un nivel intermedio o regular. La percepción, al respecto, muestra que la satisfacción es un factor cambiante y que no solamente es determinado por los resultados de la relación con el entorno sino además de la predisposición que tiene el consumidor a la hora de determinar su comparación real y muchas veces influye las expectativas generadas por el consumidor antes de recibir el servicio (Monferrer, 2013).

4.4.2. Discusión de resultados de estudios inferenciales

4.4.2.1. Discusión sobre la correlación entre calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil

Lo que respecta a la correlación entre las variables de calidad de servicio educativo universitario y la variable satisfacción estudiantil, se demostró que existe una relación moderada y altamente significativa entre ambas variables, significa que, a medida que la calidad del servicio educativo universitario del Proesad sede Lima, filiales Juliaca y Tarapoto aumenta, también de manera directa aumenta la satisfacción de los estudiantes. A ese respecto también se vio de forma independiente, con el análisis descriptivo, que cada

variable a medida que la gran mayoría de los estudiantes mostraban una satisfacción estudiantil de nivel medio, también percibían de la universidad un servicio de calidad de nivel medio, es decir, en una sola dirección y en una estrecha relación, lo que coincide con la correlación positiva y altamente significativa del presente estudio.

Otros estudios confirman la correlación de ambas variables como el de Casas (2017), quien encontró en sus estudio una correlación significativa entre similares variables: calidad de enseñanza universitaria y nivel de satisfacción académica, haciéndolos a un grupo de internas de la carrera de obstetricia de la Universidad Nacional de San Marcos en Lima, y cuyo coeficiente de correlación de Spearman alcanzó el $r = 0.768$, esto explica el grado de relación moderada de los estudiantes en torno a la calidad del servicio brindado y su satisfacción.

Por otro lado, Pinedo (2017) en su estudio a un centro de educación superior también demostró la relación directa y significativa con un $r = 0.708$ que sufren ambas variables: calidad de servicio y satisfacción del estudiante, llevado a cabo en la ciudad de Caraz,

Por lo tanto, de acuerdo a estos estudios y por los resultados mostrados por la presente investigación, reafirmamos que existe una relación muy significativa entre las variables calidad del servicio educativo y la satisfacción del estudiante, de esta manera, una variable depende de la otra y viceversa.

4.4.2.2. Discusión sobre la correlación entre calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil con la infraestructura-servicios universitarios

Para esta correlación y de acuerdo a los resultados de Spearman que muestran a la variable y dimensión con una relación directa estrecha y altamente significativa ($r = 0.727$). Pues, este efecto es el mayor de todas las relaciones, pues las expresiones de los estudiantes

consideran al servicio educativo que perciben muy sensible frente al servicio que la universidad ofrece, pues en algún momento antes de recibir el servicio, los estudiantes se generaron una expectativa, pero una vez dentro, deja de ser expectativa para convertirse en servicio percibido, como dice Monferrer (2013), el consumidor debe percibir el servicio con valor positivo expresado como un beneficio de lo contrario lo considera como un sacrificio y esto representa un valor negativo, además afirma, que el consumidor se mostrará satisfecho o encantado cuando el servicio que recibe sea igual o mayor, respectivamente, a las expectativas que le generaron dicho servicio.

De igual manera, Suarez citado en Velarde y Medina (2016), estuvo concluyendo que los elementos tangibles (infraestructura y equipos) que posee la institución educativa contribuye en la satisfacción de los estudiantes; en ese sentido, Vela y Zavaleta (2014) afirman que la simple presencia observable de los tangibles con los que cuenta la institución educativa hace que los estudiantes sientan de forma positiva o negativa su percepción y por ende será positiva o negativa su percepción; de la misma manera Torres (2016), confirma que la percepción del servicio por parte del usuario se va a ver influenciado por lo elementos tangibles con las que cuenta la institución educativa.

4.4.2.3. Discusión sobre la correlación entre calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil con la enseñanza-aprendizaje

Para esta correlación, quedó determinado según el coeficiente de Spearman, que existe una relación positiva y altamente significativa con un $r = 0.680$ analizados para la variable y dimensión subtitulada.

De la misma manera, Basantes (2017) en su investigación estableció que, usando los mismos instrumentos, se correlacionan de manera positiva y de grado significativo con

ambos elementos específicamente en el tema de enseñanza y aprendizaje, llevado a cabo en la Universidad Nacional de Chimborazo en el país del Ecuador. Otro estudio sobre la medición de la satisfacción estudiantil es de Pérez, Pers, Alonso y Ferrero (2012) donde en su estudio, encontró también un alto grado de relación entre ambas variables, los estudiantes se encontraban muy satisfechos con el proceso enseñanza-aprendizaje que impartía el centro de enseñanza superior, esto ocurrió en el país de Cuba. Otros estudios que dieron positivo la relación entre variables parecidas como la calidad del servicio con la calidad de la enseñanza aprendizaje, permitieron afirmar que la relación es muy estrecha e implica una buena relación, como lo manifiestan Reyes y Reyes (2012) y Molina (2012).

4.4.2.4. Discusión sobre la correlación entre calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil con la identidad institucional

Para esta correlación, quedó determinado según el coeficiente de Spearman, que existe una relación positiva y altamente significativa con un $r=0,684$ analizados para la variable y dimensión subtitulada.

Al respecto, Corimayhua (2011), en su investigación determinó también que existe esa relación significativa y directa entre ambos, pues bajo el diseño correlacional simple y transversal, determinó que su población conformada por alumnos de educación secundaria de los colegios adventistas de Lima y que sumaban en total 345 alumnos, se les aplicó un estudio parecido arrojando una relación estrecha entre las dos variables, a diferencia de este estudio que contaría con una población de 1283 estudiantes, distinta en edad, contexto y tipo de estudio (escolares frente a universitarios). Sin embargo, ambas poblaciones tienen un punto muy en común, pues ambos centros de estudios pertenecen a una sola institución que es la Iglesia Adventista que es impartido, por tanto, con la misma filosofía, política y cultura

organizacional basado en valores y principios cristianos, esto hace que los representantes de las instituciones educativas y la misma población de estudio se identifique más y fácilmente con dichas instituciones que con otras instituciones, independientemente del grado de satisfacción que perciban cada una de las poblaciones con sus respectivos centros de estudios; dicho de otra manera, los estudiantes cristianos adventistas se identifican mejor con las instituciones adventistas que con otras instituciones que no lo sean; he allí una de las explicaciones por la que la dimensión identidad institucional está muy relacionado con la variable calidad del servicio; en vista además, que muchos de los estudiantes universitarios pertenecientes a la población de estudio hicieron también sus estudios secundarios en los mencionados colegios adventistas.

4.4.2.5. Discusión sobre la correlación entre calidad de servicio educativo y satisfacción estudiantil con la realización personal

Para esta correlación, quedó determinado según el coeficiente de Spearman, que existe una relación positiva y altamente significativa con un $r=0,611$ analizados para la variable y dimensión subtitulada.

De la misma manera, Bullón (2007) que realizó una investigación parecida llevada a cabo en la Universidad de Lima, determinó que la relación de la calidad ofrecida por la universidad y la satisfacción de sus estudiantes respecto a la realización personal alcanzada por ellos, fue directa y significativa; esta comparación permite analizar su alcance ya que Bullón quien conformó su población con estudiantes de los últimos ciclos de la facultad de Ingeniería de la misma universidad, utilizó los mismos instrumentos para la recolección de los datos, el cual estuvo aplicado por la encuesta SEUE-CM, el mismo que fue adaptado y transformado al SEICE (Satisfacción Estudiantil I) de acuerdo a los fines del investigador.

Por lo tanto, se confirma no solamente la coincidencia de los resultados obtenidos, sino que además, esto hace suponer que los instrumentos estandarizados tienen mayor efecto en la investigación sobre todo cuando se trata de medir la calidad del servicio.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

En función de los objetivos, éstas fueron las conclusiones:

(1) El grado de relación entre la calidad de servicio educativo universitario y satisfacción estudiantil del programa Proesad de la UPeU de Lima, Juliaca y Tarapoto, durante el año 2017, queda determinado como una relación directa y altamente significativa con un $r=0.764$ al 99%.

(2) El grado de relación entre la calidad del servicio educativo universitario y la satisfacción respecto a la infraestructura y servicios universitarios que ofrece el programa Proesad de la UPeU de Lima, Juliaca y Tarapoto, durante el año 2017, queda determinado como una relación directa y altamente significativa con un $r = 0.727$ al 99%.

(3) El grado de relación entre la calidad del servicio educativo universitarios y la satisfacción respecto a la enseñanza y aprendizaje que ofrece el programa Proesad de la UPeU de Lima, Juliaca y Tarapoto, durante el año 2017, queda determinado como una relación directa y altamente significativa con un $r = 0.680$ al 99%.

(4) El grado de relación entre la calidad del servicio educativo universitario y la satisfacción estudiantil respecto a la identidad institucional que ofrece el programa Proesad de la UPeU de Lima, Juliaca y Tarapoto, durante el año 2017, queda determinado como una relación directa y altamente significativa con un $r = 0,684$ al 99%.

(5) El grado de relación entre la calidad del servicio educativo universitario y la satisfacción estudiantil respecto a la realización personal que ofrece el programa Proesad de

la UPeU de Lima, Juliaca y Tarapoto, durante el año 2017, queda determinado como una relación directa y altamente significativa con un $r = 0,611$, al 99%.

5.2. Recomendaciones

En función de las conclusiones, éstas serían las recomendaciones:

(1) En vista que el grado de relación entre la calidad de servicio educativo universitario y satisfacción estudiantil en el programa Proesad de la UPeU de Lima, Juliaca y Tarapoto, durante el año 2017, ha quedado determinado como una relación directa y altamente significativa. Entonces, se recomienda que las autoridades universitarias se enfoquen en brindar servicio de alta calidad, diseñando un plan estratégico a largo plazo (5 a 10 años) basado en el diseño de análisis situacional propio y profundo de la actual realidad institucional, respaldado por un buen presupuesto económico que sostenga el proyecto institucional a largo plazo. Cabe resaltar que el diseño, aplicación y control del plan estratégico deben ser desarrollados por profesionales experimentados y especialistas en administración estratégica en proyectos educativos de talla mundial. Considerar dentro del proyecto la inscripción de la institución en los diferentes organismos de normalización y estandarización mundial como la certificación del ISO 9001 (sistema de gestión de la calidad), así como otras certificaciones que contribuyan a mejorar la calidad global: ISO 14001, OHSAS 18001 y otras.

(2) En vista que el grado de relación entre la calidad del servicio educativo universitario y la satisfacción con la infraestructura y servicios universitarios que ofrece el programa Proesad de la UPeU de Lima, Juliaca y Tarapoto, durante el año 2017, queda determinado como una relación directa y altamente significativa. Entonces, se recomienda, en coherencia con el plan estratégico institucional, se diseñen planes tácticos y operativos a mediano y corto plazo respectivamente, y que dentro de dichos planes se contemple programas de concientización para proteger y cuidar los bienes tangibles de la institución,

se cuente con equipos humanos competentes y efectivos para el mantenimiento rápido de aulas y equipos multimedia, se evalúe y capacite constantemente al personal administrativo encargado de la atención al cliente, se contrate personal administrativo competente de primer nivel aunque estos no pertenezcan a la comunidad adventista.

(3) En vista que el grado de relación entre la calidad del servicio educativo universitario y la satisfacción con la enseñanza y aprendizaje que ofrece el programa Proesad de la UPeU de Lima, Juliaca y Tarapoto, durante el año 2017, queda determinado como una relación directa y altamente significativa. Entonces, se recomienda, en coherencia con el plan estratégico institucional y con los planes tácticos y operativos, se contemple la contratación de un staff de profesionales especialistas en metodología moderna en educación universitaria y la contratación de profesores reconocidos en el mercado académico nacional, se implemente un sistema de monitoreo enseñanza-aprendizaje que permita medir el grado de satisfacción de los alumnos en tiempo real de tal manera que los docentes puedan retroalimentar sus funciones y lograr los objetivos de aprendizaje dentro del mismo periodo académico.

(4) En vista que el grado de relación entre la calidad del servicio educativo universitario y la satisfacción con la identidad institucional que ofrece el programa Proesad de la UPeU de Lima, Juliaca y Tarapoto, durante el año 2017, queda determinado como una relación directa y altamente significativa. Entonces, se recomienda, en coherencia con el plan estratégico institucional y con los planes tácticos y operativos, seguir fortaleciendo las actividades extracurriculares, culturales, deportivas, sociales, empresariales, económicas, etc. que mantiene la comunidad universitaria con su entorno, la sociedad y otros sectores locales, nacionales e internacionales.

(5) En vista que el grado de relación entre la calidad del servicio educativo universitario y la satisfacción con la realización personal que ofrece el programa Proesad de la UPeU de Lima, Juliaca y Tarapoto, durante el año 2017, queda determinado como una relación directa y altamente significativa. Entonces, se recomienda seguir impulsando concursos y competencias entre sedes e interuniversitarias de índole académico y no académico, que permita focalizar a las personas talentosas de la institución en todas las carreras y niveles (estudiantes, docentes y administrativos) para que sean reconocidas oficialmente por la institución y puedan convertirse en representantes de la entidad universitaria. Se recomienda apoyar las iniciativas estudiantiles en el ámbito extracurricular, y en el ámbito laboral se recomienda crear bolsas de trabajo, hacer seguimiento y monitoreo de sus prácticas pre-profesionales, profesionales y pasantías que permitan al estudiante desarrollar al máximo sus aptitudes y actitudes académicas y fortalecer su perfil profesional para el mercado laboral y empresarial.

LISTA DE REFERENCIAS

- Alén, M. E., & Fraiz, J. A. (2006). Relación entre calidad del servicio y la satisfacción del consumidor, su evaluación en el ámbito del turismo termal. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, Vol. 12 N° 1, 251-272. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/2741/274120878011.pdf>
- Alves, H., & Raposo, M. (2005). La Medición de la Satisfacción en la Enseñanza Universitaria. *Satisfacción Educativa un ejemplo de la universidad de Beira Interior*, 1.
- Alves, H., & Raposo, M. (2005). La medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria. *Satisfacción educativa un ejemplo de la universidad de Beira Interior. Universidad de Beira Interior*, 1.
- Anónimo. (4 de noviembre de 2017). *La satisfacción del cliente*. Obtenido de Estudio de la satisfacción del cliente (2005): <http://bibing.us.es/proyectos/abreproy/3966/fichero/1%252F2.pdf>
- Ayllón, G. R. (9 de junio de 2009). *Aseguramiento de la Calidad*. Obtenido de Definiciones básicas de aseguramiento de calidad: <http://ayllonrocio06210665.blogspot.com/2009/06/definiciones-basicas-de-aseguramiento.html>
- Basantes, A. R. (2017). *Modelo ServQual Académico como factor de desarrollo de la calidad de los servicios educativos y su influencia en la satisfacción de los estudiantes de las influencia en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nac. Lima- Perú* .
- Beltrán, L. E., González, E., Lizardi, M., & Vasquez, L. (2011). Servqual: evaluación de la calidad en el servicio en las áreas de catastro e ingresos del Ayuntamiento de Cajeme. *Revista del Departamento de Contaduría y Finanzas publicada por el Instituto Tecnológico de Sonora*, 1.

- Betancourt Agüero, Y. (2009). *PROCEDIMIENTO PARA LA EVALUACIÓN DE LA CALIDAD PERCIBIDA DEL SERVICIO EDUCATIVO DE PREGRADO EN LA FACULTAD DE CIENCIAS LAS TUNAS*. Cuba.
- Betancourt, Y. (2009). *Procedimiento para la evaluación de la calidad percibida del servicio educativo de pregrado en la facultad de ciencias económicas de centro universitario las Tunas*. Tunas-Cuba: Centro universitario las Tunas.
- Bullón, V. S. (2007). *La satisfacción estudiantil con la calidad educativa de la Universidad de Lima*. Lima: Universidad de Lima.
- Bustos, H. (2012). *Marketing Educacional*. Obtenido de <http://marketingeducacionalchile.blogspot.pe/2012/04/el-alumno-es-uncliente-no-es-lo-que.html>
- Cahuas, J. C. (2012). *Estilos de liderazgo del director y la calidad del servicio educativo en la Institución Educativa Pública N° 21009 de la unidad de gestión educativa local N° 10, Huaral 2011*. Lima- Perú.: UGEL 10.
- Calva, J. J. (2009). *Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información*. Obtenido de CUIB-UNAM, Mexico: http://cuib.unam.mx/publicaciones/11/satisfaccion_desuarios_JUAN_JOSE_CALVA_GONZALEZ.html
- Candelas, C., Gurruchaga, M., Mejía, A., & Flores, L. (2013). Medición de la satisfacción estudiantil universitaria: Un estudio de caso en una institución mexicana. *Iberoamerican Journal of Industrial Engineering*.
- Casas. (2017). *Calidad de la enseñanza universitaria y el nivel de satisfacción académica según las internas de obstetricia de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, 2016*. Lima-Perú: UNMSM.
- Charaja, C. F. (2011). *El MAPIC en la Metodología de la Investigación - 2a ed.* Puno, Perú: Puno : s. e.

- Corimayhua, A. (2011). *Calidad de los servicios educativos y la satisfacción de los alumnos de los colegios adventistas de Lima, 2011*. Lima: Dirección general de investigación I congreso nacional de investigación – IASD Universidad Peruana Unión.
- Corrales, A. (2016). *Implantación de un sistema de gestión de la calidad según ISO 9001 en empresas de certificación de ensayos no destructivos*. Obtenido de Escuela técnica superior de ingenieros industriales, Universidad Politécnica de Madrid: http://oa.upm.es/44096/1/PFC_ANDRES_CORRALES_OJEADO.pdf
- Crosby, P. B. (28 de mayo de 2017). *La calidad de la filosofía de gestión*. Obtenido de <http://www.pablogiugni.com.ar/>: <http://www.pablogiugnicomarp106/>
- Deming, W. E. (28 de mayo de 2017). *La calidad como filosofía de gestión*. Obtenido de <http://www.pablogiugni.com.ar/>: <http://www.pablogiugni.com.ar/william-edwards-deming/>
- Diario Gestión. (23 de agosto de 2017). Sunedu: Solo 14 de 140 universidades del país cuenta con la licencia institucional. *Educación universitaria*, pág. 1.
- Díaz, C., & Cortés, S. (2014). El estudiante como cliente: riesgo para la calidad de la educación superior. *Congreso Iberoamericano de Ciencia, Tecnología, Innovación y Educación. Colombia*. Obtenido de <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cach>
- Díaz, F. (2010). *Validación de un instrumento para evaluar la calidad del servicio que brindan instituciones educativas parroquiales*. Lima, Perú: Tesis de Maestría: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Obtenido de Tesis de Maestría. Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Duque , E., & Chaparro , C. R. (2012). Quality perception measurement of the education service by part of the students of the uptc duitama. *La Calidad Académica, un compromiso institucional*, 188.

- El Diario. (11 de febrero de 2016). *eldiario.es*. Obtenido de Un 40 % de los universitarios cree que su formación no se ajusta a su empleo: [http://www.eldiario.es/sociedad/universitarios-cree-formacion-ajusta-
empleo_0_483302375.html](http://www.eldiario.es/sociedad/universitarios-cree-formacion-ajusta-empleo_0_483302375.html)
- Feigenbaum, A. V. (28 de mayo de 2017). *La calidad como Filosofía de Gestión*. Obtenido de <http://www.pablogiugni.com.ar/>: <http://www.pablogiugnicomarp91/>
- G. de White, E. (18 de junio de 2017). *Comentario Biblico Adventista*. Obtenido de Blog: <http://comentariobiblicoadventista.blogspot.pe/search?q=SERVICIO>
- García, F. A. (28 de Julio de 2016). *Breve historia de la administracion de Mérida, Mexico*. Obtenido de [http://webdelprofesor.ula.ve/economia/gsfra/Asignaturas/ProduccionI/Historiap.p
df](http://webdelprofesor.ula.ve/economia/gsfra/Asignaturas/ProduccionI/Historiap.pdf)
- Garza, J. L., & M., H. B. (2008). Improvement of service quality through the discrepancy model between the expectations. *International Journal of Good Conscience*, 3(1): 1-64. ISSN 1870-557X.
- Gento Palacios, S., & Vivas Garcia, M. (2003). El SEUE: un instrumento para conocer la satisfaccion de los estudiantes unviersitarios con su educación. *A C C I Ó N P E D A G Ó G I C A*, Vol. 12, No. 2 / 2003 - *Dialnet EISEUE*, 16.
- Gento, S. (2012). *Liderazgo educativo y su impacto en la calidad de las Instituciones Educativas*. Obtenido de XII Congreso Interuniversitario de Organización de Instituciones Educativas. Granada-España: <http://www.leadquaed.com/docs/artic%20esp/Liderazg>
- Gento, S., & Vivas, M. (Septiembre de 2003). *SEUE: Un instrumento para conocer la satisfacción de los estudiantes universitarios con su educación*. Obtenido de ACCIÓN PEDAGÓGICA, Vol 12, No. 2: [file:///C:/Users/admision.cm/Downloads/Dialnet-ElSEUE-2972060%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/admision.cm/Downloads/Dialnet-ElSEUE-2972060%20(1).pdf)

- Giorgetti, C., Romero, L., & Vera, M. (2014). Estudio de los modelos de evaluación de la calidad existentes para la conceptualización de un modelo adecuado para instituciones de educación superior que implementan Educación a Distancia en Argentina. *Congreso Iberoamericano de Ciencia, Tecnología, Innovación y Educación*.
- Gonzalez, M., & Ramírez, J. (2010). *Diagnóstico de calidad para la empresa comercializadora Ragón S.A. de C.V. Cholula, Puebla, México*. México.
- Guardaño, M. (2014). Atención del cliente en el proceso comercial. Málaga: IC Editorial. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=aLv2AgAAQBAJ&lpg=PT46&ots=psUKUQB65&dq=garde%C3%B1o%20satisfacci%C3%B3n%20percepcion&pg=PP1#v=onepage>
- Gutarra, V. A. (2002). *Implementación de los círculos de calidad en el instituto superior tecnologico*. Lima - Perú.: ITEC.
- Guzmán, J. A., & Ruiz, M. M. (2016). *Guía Mínima para la Evaluación del desempeño Docente*. México. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=rXnkCgAAQBAJ&lpg=PT2&ots=AOqcmfS1Mc&dq=Gu%C3%ADa%20M%C3%ADnima%20de%20Estudio%20para%20la%20Evaluaci%C3%ADa>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill / Interamericana (6ta ed.). Obtenido de Recuperado de <http://www.mediafire.com/file/7n8p2lj3ucs2r3r/Metodolog%C3%ADa+de+la+Investigaci%C3%B3n+-sampieri-+6ta+EDICI>
- Hernández, Y., & Lazo, G. (2015). Tool to measure the level of the clients satisfaction in ETECSA. *Pinar del Río. Revista Científica Avances*, ISSN 1562-3297, 296.
- INEI. (2014). *Encuesta nacional a egresados universitarios y universidades - Principales Resultados*. Lima: Instituto Nacional de Estadística e Informática.

- INEI. (2014). *Encuesta Nacional a Egresados Universitarios y Universidades - Principales Resultados*. Lima: Instituto Nacional de Estadística e Informática.
- ISO. (19 de agosto de 2015). *Fundamentos y vocabulario del sistema de Gestión de la Calidad. ISO 9000:2015*. Obtenido de International Organization for Standardization: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>
- Juran, J. M. (28 de mayo de 2017). *La Calidad como Filosofía de la Gestión*. Obtenido de <http://www.pablogiugni.com.ar/>: <httpwwwpablogiugnicomarp95/>
- López, J. (2017). *LogrosPeru.com*. Obtenido de DESERCIÓN UNIVERSITARIA PREOCUPA AL MUNDO: <http://www.logrosperu.com/noticias/actualidad/810-desercion-universitaria-preocupa-al-mundo.html>
- Marroquín, R. (2013). *Confiabilidad y Validez de Instrumentos de Investigación*. Lima-Perú: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle Escuela de Post Grado.
- Martín, M. A. (8 de marzo de 2012). *queaprendemoshoy.com*. Obtenido de ¿Qué es la Calidad? (VI): El Modelo ISO 9001 de Gestión de la Calidad: <http://queaprendemoshoy.com/%C2%BFque-es-la-calidad-vi-el-modelo-iso-9001-de-gestion-de-la-calidad/>
- Marúm, E. (2011). Quality of service in higher distance education. A perspective from mexico. *RIED-Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 49-62.
- Matute, G. (2012). Impacto de la crisis económica y aplicación del índice europeo de satisfacción del cliente en la denominación de origen de Somontano. España. *Departamento de Dirección y Organización de Empresas - Universidad de Zaragoza*.
- Mejías, A., & Martínez, D. (2009). An instrument development to measure student satisfaction with higher education. *Docencia Universitaria*, Vol. X, N°2.
- Mejías, A., Acosta, A., Valle, M., & Vega, R. (2013). La calidad de los servicios universitarios: Reflexiones a partir del estudio de casos en el contexto

- latinoamericano. *Revista Producción y Gestión de la Facultad de Ingeniería Industrial*, 14-15.
- Méndez, G. (10 de 10 de 2015). *Educación dirigida al cliente*. México: U. P. Chontalpa, Ed. Obtenido de <https://es.slideshare.net/GEONEO/upch-articulo-cientifico-educacion-dirigida-al-cliente>
- Millones, P. (2010). Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes. *Repositorio Institucional PIRHUA - Universidad de Piura*.
- Molina , R. D. (2012). *Diagnostico del sistema de gestión de la calidad de los servicios educativos en instituciones educativas públicas rurales del nivel primario del distrito de Pacucha, provincia de Andahuaylas*. Lima: Tesis.
- Moliner, B., Berenguer, G., & Gil, I. (2001). La Importancia de la performance y las expectativas en la formación de la satisfacción del consumidor. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, Vol 7, N° 3, 2001, pp 155-172, 155.
- Monferrer, D. (2013). *Fundamentos de marketing*. Castelló de la Plana: Universitat Jaume I. Servei de Comunicació i Publicacions Campus del Riu Sec. .
- Organización de Cooperación Económica y el Desarrollo (OECD). (10 de febrero de 2018). *LogrosPerú.com*. Obtenido de DESERCIÓN UNIVERSITARIA PREOCUPA AL MUNDO: <http://www.logrosperu.com/noticias/actualidad/810-desercion-universitaria-preocupa-al-mundo.html>
- Palomino, P. (2016). *Medición de la satisfacción de los alumnos en los servicios de la E.A.P. Ingeniería Industrial Facultad de Ingeniería Industrial UNMSM, 2014*. Lima- Peru: UNMSM.
- Palominos, P., Quezada, L., Osorio, C., Torres, J., & Llipi, L. (2015). Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una universidad pública en Chile. *Revista Iberoamericana de Educación*.

- Parasuraman, A. (2013). Cinco elementos de la excelencia del servicio. *Revista América Economía*.
- Parasuraman, A., Valarie, A., Zeithalm, A., & Berry, L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*.
- Pereiro, J. (18 de marzo de 2008). *La satisfacción del cliente en ISO 9001*. Obtenido de Portal calidad: http://www.portalcalidad.com/articulos/71-la_satisfaccion_del_cliente_iso_9001
- Perez, E. M., & Sanfeliu, G. (2013). Niveles de satisfacción del usuario en la prestación del servicio de oncología en salud como Indicador de calidad del centro radio oncológico del Caribe durante el segundo periodo del 2013.
- Pérez, Pers, Alonso, & Ferrero. (2012). *Satisfacción de los actores del proceso enseñanza aprendizaje en la asignatura Morfofisiología*. La Habana: Cuba Editorial Ciencias Médicas.
- Pinedo, J. (2017). *La calidad del servicio y satisfacción del estudiante dentro de la aplicación de las buenas prácticas del sistema de formación profesional en el Centro Técnico Productiva – CETPRO – Daniel Villar de Caraz, 2017*. Ancash.
- Reyes, O., & Reyes, M. (2012). Percepción de la calidad del servicio de la educación universitaria de alumnos y profesores. *Revista internacional administracion & finanzas*, Volumen 5, Numero 5, p. 87-96.
- RIACES. (13 de agosto de 2017). *Red Iberoamericana para el Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior*. Obtenido de Red Iberoamericana para el Aseguramiento de la Calidad en la Educación Superior: <http://www.riaces.org/>
- Robbins, S. P., & Timothy, J. A. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson. Obtenido de <http://www.farem.unan.edu.ni/investigacion/wpcontent/uploads/2015/05/67-Comportamiento-Organizacional-15ediRobbins.pdf>

- Rodríguez, M. (2012). Índice mexicano de satisfacción de los beneficiarios de programas sociales implementados por la sedesol en Mexico (imsab). Tampico, tamaulipas. México. *Universidad Autónoma de Tamaulipas*.
- Salinas, A., Morales, J. A., & Martínez, P. (2008). Satisfacción del estudiante y calidad universitaria: Un análisis explicatorio en la unidad academica multidisciplanaria Agronomía y Ciencias de la universidad Autónoma de Tamaulipas. *Revista de Enseñanza Universitaria*, N° 31; 39-55.
- San Miguel, E., Heras, I., & Elgoibar, P. (2009). Marketing y gestión de la calidad. *Revista de Dirección y Administración de Empresas*, Número 16, 85.
- Sánchez, A. A. (2007). *El valor del cliente como herramienta estrategica de gestón en un mercado industrial*. Málaga - España: Biblioteca Universitaria - Universidad de Málaga.
- Senlle, A., & Gutiérrez, N. (2005). *Calidad en los servicios educativos*. Madrid-España: Ediciones Díaz de Santos.
- Tamayo , M. (2003). El proceso de la investigación científica. México: Editorial LIMUSA S.A. de C.V. GRUPO NORIEGA EDITORES.
- Torres, G. (2016). *La calidad de servicio percibida en la UGEL 02- San Martín de Porres - 2015*. Lima, Perú:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8215/Torres_OGE.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- UNESCO. (09 de octubre de 1998). *DECLARACION MUNDIAL SOBRE LA EDUCACION SUPERIOR EN EL SIGLO XXI: VISION Y ACCION*. Obtenido de CONFERENCIA MUNDIAL SOBRE LA EDUCACION SUPERIOR:
http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_spa.htm#declaracion
- UNESCO. (2002). *Aprendizaje abierto y a distancia*. Montevideo - Uruguay.

- UNESCO. (15 de 08 de 2017). *Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura - UNESCO*. Obtenido de La educación transforma vidas: <http://es.unesco.org/themes/education-21st-century>
- Vásquez, C. L. (12 de 12 de 2015). *Modelos de evaluación de la calidad del servicio: Caracterización y análisis*. Obtenido de COMPENDIUM: http://www.ucla.edu.ve/dac/compendium/revista35/Compendium_35_2015_4.pdf
- Vega Candelario, R. (2007). *Evaluación de la Calidad y Satisfacción con los Servicios. Sala de Rehabilitación*. Obtenido de monografias.com: <https://www.monografias.com/trabajos82/evaluacion-calidad-satisfaccion-servicios/evaluacion-calidad-satisfaccion-servicios2.shtml>
- Vela, R., & Zavaleta, L. (2014). *Influencia de la calidad del servicio al cliente en el nivel de ventas de tiendas de cadenas Claro Tottus - Mall, de la ciudad de Trujillo 2014*. Trujillo: <http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/349>.
- Velarde, C., & Medina, D. (2016). *Calidad del Servicio y la relación con la satisfacción de los clientes del centro de aplicación Productos Unión, distrito de Lurigancho, durante el año 2016*. Lima- Perú: Repositorio- UPeU.
- Villalonga, A. (10 de 10 de 2017). *La Educación Superior a distancia. Modelos, retos y oportunidades*. Obtenido de Unesco.org: http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/FIELD/Havana/pdf/educacion_a_distancia_modelo_final.pdf
- WORLD ECONOMIC FORUM . (s.f.). *The Global Competitiveness Report 2016-2017*. Geneva: Professor Klaus Schwab -World Economic Forum.
- Reina, C. y Valera C. (1960). *La Biblia.San Mateo*. América Latina: SBU

ANEXOS

Anexo1. Matriz instrumental

Título	Variables	Dimensiones	Indicadores	Fuente de información	Definición Instrumental
Calidad del servicio educativo universitario y satisfacción estudiantil del programa de educación superior a distancia de la universidad Peruana Unión, en Lima, Juliaca y Tarapoto, 2017	Variable 1: calidad del servicio educativo universitario	Tangibilidad	Entorno e infraestructura	Los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión	Cuestionario modelo SERVQUAL de (Parasuraman, Valarie, Zeithalm, & Berry, 1985), adaptado. Escala nominal tipo Likert
			El Personal		
		Fiabilidad	Servicios académicos confiables	Los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión	
			Servicios complementarios confiables		
		Capacidad de respuesta	Disposición y voluntad del personal docente	Los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión	
			Disposición y voluntad del personal administrativo		
		Seguridad	Profesionalidad y competencia del personal docente	Los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión	
			Profesionalidad y competencia del personal administrativo		
		Empatía	Atención personalizada del personal docente	Los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión	
			Atención personalizada del personal administrativo		

Titulo	Variables	Dimensiones	Indicadores	Fuente de información	Definición Instrumental	
Calidad del servicio educativo universitario y satisfacción estudiantil del programa de educación superior a distancia de la universidad Peruana Unión, en Lima, Juliaca y Tarapoto, 2017	Variable 2: Satisfacción Estudiantil	Infraestructura y servicios universitarios	Infraestructura y equipamiento	Los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión	Cuestionario modelo SEUE de (Gento & Vivas 2003), adaptado. Escala nominal tipo Likert	
			Servicios básicos			
			Condiciones de seguridad			
			Consideración a su situación económica			
		Enseñanza y aprendizaje	Trato respetuoso	Los estudiantes del Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión		
			Proceso de enseñanza y aprendizaje			
		Identidad institucional	Identificación con la Institución y al grupo de tutorías			
		Realización personal	Logros personales			
			Reconocimiento del éxito personal			
			Autorrealización			

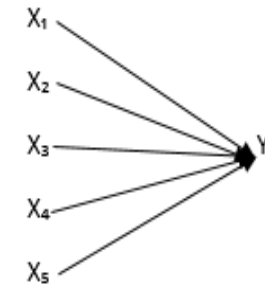
Anexo 2. Matriz de consistencia

Título	Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Tipo y diseño	Población y muestra
Calidad del servicio educativo universitario y satisfacción estudiantil del programa de educación superior a distancia de la universidad Peruana Unión, en Lima, Juliaca y Tarapoto, 2017	General ¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio educativo universitario y la satisfacción estudiantil del Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión, en Lima, Juliaca y Tarapoto, 2017?	General Determinar la relación entre la calidad del servicio educativo universitario y la satisfacción estudiantil del Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión, en Lima, Juliaca y Tarapoto, 2017.	General Existe relación significativa entre la calidad del servicio educativo universitario y la satisfacción estudiantil del Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión, en Lima, Juliaca y Tarapoto, 2007.	Tipo de estudio: Sigue un modelo correlacional descriptivo, es una investigación no experimental de corte transversal.	Población: El Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD) de la Universidad Peruana Unión, en Lima, Juliaca y Tarapoto cuenta a la fecha de 2017, ciclo II con 1283 estudiantes, según fuente portal UPeU. La población objetivo son estudiantes del 1 al 5 año de las carreras de administración y negocios internacionales y contabilidad y gestión tributaria, que asciende a 240, independiente del género, raza, credo religiosa, la ubicación, la situación local, etc.
Título	Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Tipo y diseño	
	Específicos	Específicos	Específicos		

¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio educativo universitario y la satisfacción estudiantil respecto a la infraestructura y servicios universitarios que ofrece el Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión, en Lima, Juliaca y Tarapoto, 2017?

Determinar la relación entre la calidad del servicio educativo universitario y la satisfacción estudiantil respecto a la infraestructura y servicios universitarios que ofrece el Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión, en Lima y Juliaca y Tarapoto, 2017.

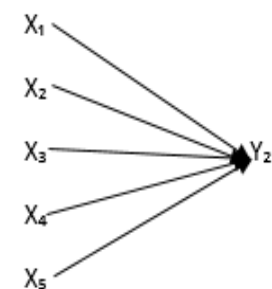
Existe relación significativa entre la calidad del servicio educativo universitario y la satisfacción estudiantil respecto a la infraestructura y servicios que ofrece el Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión, en Lima, Juliaca y Tarapoto, 2007.



¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio educativo universitario y la satisfacción estudiantil respecto a la enseñanza y aprendizaje que ofrece el Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión, en Lima, Juliaca y Tarapoto, 2017?

Determinar la relación entre la calidad del servicio educativo universitario y la satisfacción estudiantil respecto a la enseñanza y aprendizaje que ofrece el Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión, en Lima, Juliaca y Tarapoto, 2017.

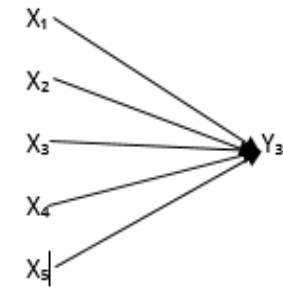
Existe relación significativa entre la calidad del servicio educativo universitario y la satisfacción estudiantil respecto a la enseñanza y aprendizaje que ofrece el Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión, en Lima, Juliaca y Tarapoto, 2007.



¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio educativo universitario y la satisfacción estudiantil respecto a la identidad institucional que ofrece el Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión, en Lima, Juliaca y Tarapoto, 2017?

Determinar la relación entre la calidad del servicio educativo universitario y la satisfacción estudiantil respecto a la identidad institucional que ofrece el Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión, en Lima, Juliaca y Tarapoto, 2017.

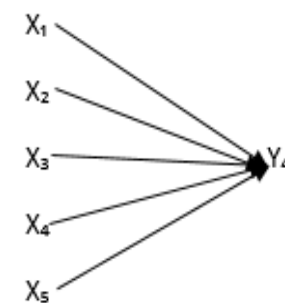
Existe relación significativa entre la calidad del servicio educativo universitario y la satisfacción estudiantil respecto a la identidad institucional que ofrece el Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión, en Lima, Juliaca y Tarapoto, 2007.



¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio educativo universitario y la satisfacción estudiantil respecto a la realización personal del estudiante en el Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión, en Lima, Juliaca y Tarapoto, 2017?

Determinar la relación entre la calidad del servicio educativo universitario y la satisfacción estudiantil respecto a la realización personal del estudiante en el Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión, en Lima, Juliaca y Tarapoto, 2017.

Existe relación significativa entre la calidad del servicio educativo universitario y la satisfacción estudiantil respecto a la realización personal del estudiante en el Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión, en Lima, Juliaca y Tarapoto, 2007.



Anexo 3: Validación de instrumento 1



UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN
DE CIENCIAS EMPRESARIALES

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Título del instrumento: *Calidad del Servicio Educativo y Satisfacción Estudiantil del Nivel Superior del Programa de Educación Superior a Distancia (PROESAD)*

Instrucciones: Sirvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

1. ¿Considera Ud. que el instrumento cumple los objetivos propuestos?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
2. ¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
3. ¿Estima Ud. que la cantidad de ítemes que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
4. ¿Considera Ud. que si se aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
5. ¿Estima Ud. que los ítemes propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100
6. ¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

7. ¿Qué preguntas se podrían eliminar?

8. Recomendaciones
Motivar al encuestado para que no brinde su tiempo para desarrollar el cuestionario.

Fecha: *08/09/2017*

Validado por: *[Firma]*

Gracias!!!

Anexo 4: Validación de instrumento 2



UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN
DE CIENCIAS EMPRESARIALES

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Título del instrumento: Satisfacción Estudiantil Universitaria

Instrucciones: Sirvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

1. ¿Considera Ud. que el instrumento cumple los objetivos propuestos?
0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100
2. ¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?
0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100
3. ¿Estima Ud. que la cantidad de ítemes que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?
0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100
4. ¿Considera Ud. que si se aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?
0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100
5. ¿Estima Ud. que los ítemes propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?
0 ___ 10 ___ 20 ___ 30 ___ 40 ___ 50 ___ 60 ___ 70 ___ 80 ___ 90 ___ 100
6. ¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?

7. ¿Qué preguntas se podrían eliminar?

8. Recomendaciones

Fecha: _____

Validado por: Mg. Harold Huamán Espinoza
08/08/2017

Gracias!!!

Anexo 5. Validación de instrumento 3



UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN
DE CIENCIAS EMPRESARIALES

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Título del instrumento: Calidad del Servicio educativo Universitario y la
satisfac. estudiantil del programa de Educ Superior a distancia (proesod) de la UPEU
Instrucciones: Sírvase encerrar dentro de un círculo, el porcentaje que crea conveniente para cada pregunta.

1. ¿Considera Ud. que el instrumento cumple los objetivos propuestos?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 X 90 100
2. ¿Considera Ud. que este instrumento contiene los conceptos propios del tema que se investiga?
0 10 20 30 40 50 60 70 80 X 90 100
3. ¿Estima Ud. que la cantidad de ítemes que se utiliza son suficientes para tener una visión comprensiva del asunto que se investiga?
0 10 20 30 40 50 60 70 X 80 90 100
4. ¿Considera Ud. que si se aplicara este instrumento a muestras similares se obtendrían datos también similares?
0 10 20 30 40 50 60 70 X 80 90 100
5. ¿Estima Ud. que los ítemes propuestos permiten una respuesta objetiva de parte de los informantes?
0 10 20 30 40 50 60 70 X 80 90 100

6. ¿Qué preguntas cree Ud. que se podría agregar?
Se tiene que corregir la redundancia de las preguntas

7. ¿Qué preguntas se podrían eliminar?

8. Recomendaciones

Fecha: 12/11/2017

Validado por: Dr. Kelly Wang Per.

Kelly

Gracias!!!

Anexo 6. Cuestionario sobre calidad del servicio educativo universitario y satisfacción estudiantil

Introducción

Hola, nuestros nombres son Zelaya Marcelo, Cleyde Guissela y Navarro Portocarrero, Antonio Darío, bachilleres de la carrera de Administración y Negocios Internacionales de la Universidad Peruana Unión. El presente cuestionario tiene como propósito levantar información sobre la calidad de los servicios educativos universitarios que brinda la universidad y la satisfacción de los estudiantes por los servicios brindados. Dicha información será de mucha importancia para el PROESAD, porque gracias a los resultados los directivos tomaran decisiones para mejorar la calidad del servicio educativo universitario y por ende reducir la insatisfacción académica de los estudiantes.

Su participación es totalmente voluntaria y no será obligatoria llenar dicha encuesta si es que no lo desea. Si decide participar en este estudio, por favor responda el cuestionario, así mismo puede dejar de llenar el cuestionario en cualquier momento, si así lo decide.

Cualquier duda o consulta que usted tenga posteriormente puede escribirme a kleydezm@gmail.com.

☐

He leído los párrafos anteriores y reconozco que al llenar y entregar este cuestionario estoy dando mi consentimiento para participar en este estudio.

A continuación, se detalla las instrucciones o explicaciones para el llenado del cuestionario.

Instrucciones:

Lea detenidamente y con atención las preguntas que a continuación se le presentan, tómese el tiempo que considere necesario y luego marque con un aspa (X) la respuesta que crea que sea la correcta.

INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA

Marque con una (X) el casillero, según su respuesta.

Edad	Géneros	Ciclo Académico	Secciones	Carreras
<input type="checkbox"/> 23 - 30	<input type="checkbox"/> Masculino	<input type="checkbox"/> Segundo	<input type="checkbox"/> Lima	<input type="checkbox"/> Administración y
<input type="checkbox"/> 31 - 40	<input type="checkbox"/> Femenino	<input type="checkbox"/> Cuarto	<input type="checkbox"/> Juliaca	Negocios
<input type="checkbox"/> 41 - 50		<input type="checkbox"/> Sexto	<input type="checkbox"/> Tarapoto	Internacionales
<input type="checkbox"/> 51 - a		<input type="checkbox"/> Octavo		<input type="checkbox"/> Contabilidad y
más		<input type="checkbox"/> Décimo		Gestión Tributaria

CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO UNIVERSITARIO

En el siguiente listado de afirmaciones seleccione la opción que mejor describa la situación. No existen respuestas correctas ni incorrectas, tan solo se desea conocer su opinión. Marque (X).

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Totalmente en desacuerdo	Moderadamente en desacuerdo	Ni desacuerdo ni acuerdo	Moderadamente de acuerdo	Totalmente de acuerdo

1	PROESAD posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamientos (edificios, sala de talleres, laboratorios de cómputo, biblioteca, auditorio, zonas verdes, baños, etc).	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2	Las instalaciones físicas del PROESAD son cómodas y limpias.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3	Las aulas donde se imparten las clases son atractivas y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4	El campus de PROESAD le es atractivo y ayuda a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
5	La forma de las instalaciones físicas del PROESAD está en armonía con el tipo de servicio (educación) que presta.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
6	La presentación personal de los docentes se caracteriza por estar vestidos adecuadamente y una apariencia pulcra.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
7	El personal administrativo viste adecuadamente y refleja una apariencia pulcra.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
8	El contenido programático de las asignaturas propuesto en los sílabos se cumple en su totalidad	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
9	Cuando usted tiene problemas de tipo académico, el PROESAD muestra interés por solucionárselo.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
10	Cree que el servicio de educación que brinda el PROESAD es adecuado para el proceso de su formación profesional.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
11	Los horarios de tutorías, foros, evaluaciones, trabajos, las fechas de entrega de notas, las actividades extracurriculares son cumplidos por los docentes en el tiempo que se ha programado.	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

12	El personal administrativo cumple los horarios de atención a estudiantes según lo previamente establecido.	□□□□□
13	Los horarios y servicios complementarios (biblioteca, cafetería, sala de cómputo, bazar, tesorería, etc.) se brindan según el tiempo prometido.	□□□□□
14	El PROESAD brinda respuesta a las solicitudes de cartas de presentación, certificaciones, cartas para proyección social, horarios, y otros requerimientos académicos, en cierto tiempo prometido y sin errores.	□□□□□
15	Los docentes brindan una programación (sílabos) que dice cuándo se llevará a cabo exactamente las diversas actividades (evaluación y exámenes, entrega de notas, etc.)	□□□□□
16	Las solicitudes hechas al personal administrativo (cartas de presentación, materiales para proyección social, carnet universitario, solicitudes diferentes, etc.) son contestadas diligente y prontamente.	□□□□□
17	Los docentes realimentan las diversas actividades (evaluaciones y trabajos) e inquietudes con prontitud.	□□□□□
18	El personal administrativo del PROESAD está dispuesto a ayudar a los estudiantes en sus dudas y requerimientos académicos.	□□□□□
19	El personal administrativo responde con prontitud las solicitudes y/o requerimientos varios de los estudiantes.	□□□□□
20	El PROESAD le da a conocer los servicios y horarios que presta (biblioteca, sala de computo, cafetería, piscina, instituto de idiomas, comedor, etc.) con exactitud y prontitud.	□□□□□
21	El personal administrativo del PROESAD te ofrece un servicio puntual y te comunica cuando concluirá el servicio prestado.	□□□□□
22	El personal docente posee los suficientes conocimientos para dar respuesta a las inquietudes de los estudiantes	□□□□□
23	Los docentes poseen un nivel actualizado de conocimientos teóricos y prácticos.	□□□□□
24	Existe una comunicación fluida y de confianza entre docentes y estudiantes.	□□□□□
25	Los docentes aclaran las dudas académicas de los estudiantes	□□□□□
26	Los docentes transmiten los conceptos con claridad suficiente	□□□□□
27	Los docentes usan estrategias para aplicar los conocimientos teóricos a la realidad.	□□□□□
28	Ante una equivocación de nota, evaluación, trato, etc. el docente reconoce y corrige su error.	□□□□□
29	Los docentes son atentos, educados y respetuosos al relacionarse con los estudiantes.	□□□□□
30	Las notas son asignadas por los docentes siguiendo más el criterio objetivo que subjetivo	□□□□□
31	El personal administrativo te inspira confianza en la información que brinda.	□□□□□

32	El personal administrativo atiende con veracidad en la información que brinda.	□□□□□
33	El personal administrativo es atento y amable en el trato con los estudiantes.	□□□□□
34	El personal administrativo transmite confianza al realizar su trabajo	□□□□□
35	Los docentes dan atención individualizada al estudiante.	□□□□□
36	Los docentes se preocupan por el aprendizaje, motivan por la asignatura y fomentan la participación de los estudiantes.	□□□□□
37	Los horarios de clases de los docentes son convenientes a las necesidades de los estudiantes.	□□□□□
38	El personal docente muestra un interés sincero en la formación integral y personal del estudiante.	□□□□□
39	El personal administrativo conoce las necesidades de los estudiantes.	□□□□□
40	El personal administrativo muestra interés en el estudiante y los toma en cuenta en las decisiones, actividades, proyectos, etc.	□□□□□
41	El personal administrativo muestra un interés sincero en la formación integral y personal del estudiante.	□□□□□
42	La oficina administrativa del PROESAD tiene horarios de trabajo convenientes con los estudiantes.	□□□□□

SATISFACCIÓN ESTUDIANTEL

En el siguiente listado de afirmaciones seleccione la opción que mejor describa la situación. No existen respuestas correctas ni incorrectas, tan solo se desea conocer su opinión. Marque (X).

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Muy insatisfecho	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho

Infraestructura y servicios universitarios		
1	Limpieza de las instalaciones	□□□□□
2	Ventilación de los ambientes donde se imparten las tutorías	□□□□□
3	Aislamiento de los ruidos	□□□□□
4	Comodidad del mobiliario	□□□□□
5	Laboratorios de cómputo implementados	□□□□□
6	Equipos modernos de alta tecnología	□□□□□
7	Espacios para el descanso y recreación	□□□□□

8	Instalaciones de servicios alimentarios	□□□□□
9	Acceso al servicio de biblioteca Física/Virtual	□□□□□
10	Dotación de bibliografía en la biblioteca Física/Virtual (cantidad y vigencia de los libros y revistas)	□□□□□
11	Plataforma de atención al estudiante	□□□□□
12	Proceso de admisión y matrícula virtual	□□□□□
13	Acceso a sala de computo	□□□□□
14	Instalaciones de servicio de impresiones, fotocopios, etc.	□□□□□
15	Laboratorios de cómputo implementados	□□□□□
16	Orientación pastoral y psicológica	□□□□□
17	Los pabellones cuentan con señalizaciones y materiales de seguridad adecuados (zonas seguras, salidas de emergencia, extintores, etc.)	□□□□□
18	Los equipos y mobiliarios de laboratorios cuentan con la seguridad adecuada (sin aristas puntiagudas, materiales rompibles, inflamables, o peligrosas, etc.)	□□□□□
19	Las instalaciones deportivas brindan confianza y seguridad	□□□□□
20	Las zonas de esparcimiento (patios, parques y jardines, caminos, pasadizos, etc.)	□□□□□
21	El personal de vigilancia contratado por la universidad brinda confianza y seguridad a los estudiantes, dentro del campus.	□□□□□
22	Las actividades académicas	□□□□□
23	La escala de pagos asignada	□□□□□
24	El costo de las actividades extracurriculares (Seminarios, talleres, congresos, encuentros deportivos)	□□□□□
25	El costo del servicio de alimentación (cafetín, comedor, etc.)	□□□□□
26	La adquisición de materiales de estudio	□□□□□
27	Si el pago a la universidad corresponde a la formación recibida	□□□□□
28	Tus docentes	□□□□□
29	Tus compañeros de grupo	□□□□□
30	El personal administrativo	□□□□□
31	Las autoridades de la universidad	□□□□□
Enseñanza y Aprendizaje		
32	El plan de estudios en función de las demandas profesionales actuales	□□□□□
33	El contenido de las asignaturas	□□□□□
34	El cumplimiento con el desarrollo del contenido de las asignaturas	□□□□□
35	El régimen de estudios (anual/semestral)	□□□□□

36	Proceso de admisión e inscripción	□□□□□
37	Los materiales impresos y audiovisuales disponibles en la plataforma PATMOS	□□□□□
38	Dominio de los contenidos y actualización de los docentes	□□□□□
39	El nivel de exigencia académica	□□□□□
40	El sistema de evaluación	□□□□□
41	La orientación y apoyo de los docentes por la plataforma virtual PATMOS	□□□□□
42	La metodología de enseñanza (presencial-virtual)	□□□□□
43	La comunicación con los profesores en el aula	□□□□□
44	La vinculación con los futuros centros de trabajo	□□□□□
45	La vinculación con el contexto nacional y regional	□□□□□
46	La asistencia a clase de los docentes en los cursos presenciales	□□□□□
47	La participación a diversas actividades religiosas y sociales	□□□□□
48	Las actividades extracurriculares para optimizar mi formación (Seminarios, jornadas académicas científicas)	□□□□□
49	Incorporación de las nuevas tecnologías a la enseñanza	□□□□□
50	El servicio de consejería espiritual y asesoramiento psicológico	□□□□□
Identidad Institucional		
51	Los directivos de la institución	□□□□□
52	Los Jefes de las unidades (académica, investigación, financiera y pastoral)	□□□□□
53	Los docentes	□□□□□
54	El personal administrativo	□□□□□
55	El personal de servicios	□□□□□
56	La relación con mis compañeros de tutorías	□□□□□
57	El contexto social por ser estudiante de la institución	□□□□□
58	Consideración y respeto a mis ideas y propuestas en el aula	□□□□□
59	Representación en las diversas instancias de la institución	□□□□□
60	Participación en las políticas y proyectos institucionales	□□□□□
Realización Personal		
61	Con los resultados o calificaciones obtenidas	□□□□□
62	Con los conocimientos adquiridos	□□□□□
63	Con el dominio de técnicas de estudio y trabajo intelectual alcanzadas	□□□□□
64	Con la formación ciudadana obtenida (valores desarrollados)	□□□□□
65	Con las habilidades y destrezas por el trabajo docente desarrollado	□□□□□
66	El desarrollo integral de mi persona	□□□□□
67	El personal de la Institución y sus autoridades	□□□□□
68	Los docentes	□□□□□

69	Los compañeros	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
70	Calificaciones o resultados obtenidos	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
71	Mayores conocimientos y habilidades adquiridas en la institución	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
72	La autonomía que goza en la realización de sus trabajos	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
73	Valores adquiridos	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

¡Gracias!

Anexo 7. Autorización de la dirección del Programa de Educación Superior a Distancia



Una Institución Adventista

Universidad Peruana Unión

UPeU VIRTUAL
(PROESAD)

"Año del buen servicio al ciudadano"

Ñaña, Villa Unión, 28 de junio del 2017

Señores

Bach. Navarro Portocarrero Antonio Dario

Bach. Zelaya Marcelo Cleyde Guissela

Presente.

Reciban un cordial saludo de nuestra parte, deseando que Dios esté colmando de bendiciones su vida tanto a nivel personal como laboral.

En respuesta a la solicitud ingresada, para poder realizar su trabajo de investigación titulada "Calidad del Servicio Educativo y Satisfacción Estudiantil Universitario" en nuestra área laboral - PROESAD. Informamos que su solicitud ha sido aceptada para que puedan realizar su investigación requerida.

Me despido, deseándoles continuados éxitos en la importante labor que realizan.

Fraternalmente,



Mg. David Elías Palacios Pinedo
Director PROESAD



Una Institución Adventista

Ñaña, Lima, 27 de noviembre de 2017

Dr.
RAUL CHRISTIAN ACUÑA SALINAS
Vicerrector
Universidad Peruana Unión
Presente.-

Asunto: Autorización del Comité de Ética para el desarrollo de la investigación.

Tengo el agrado de dirigirme a usted para expresar mi cordial saludo y desear muchas bendiciones en la labor que desempeña.

Mediante este documento tenemos a bien presentar a los investigadores **Cleyde Guissela Zelaya Marcelo** con Código N° 200610268, **Antonio Dario Navarro Portocarrero** con Código N° 200910407 y a su asesor el Mg. Elmer Enrique Gutierrez Villacorta identificado con DNI N° 32911641, de la EP de Administración, Facultad de Ciencias Empresariales, Universidad Peruana Unión.

El Comité de Ética de Investigación de la Universidad Peruana Unión ha revisado el protocolo de investigación titulado: **"Calidad de servicio educativo universitario y satisfacción estudiantil del Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión, 2017"** presentado por los investigadores antes mencionados, y se resuelve **autorizar** el desarrollo de la investigación de acuerdo a los procedimientos mencionados (adjunto el perfil del proyecto) que será aplicado a los estudiantes que Usted dignamente dirige.

Agradecemos anticipadamente el apoyo que pueda brindar a los investigadores, a fin de concluir satisfactoriamente este proceso, los resultados obtenidos serán difundidos por los canales correspondientes.

Atentamente,


Dr. Rodrigo Alfredo Matos Chamorro
Presidente
Comité de Ética de Investigación

cc:
Investigador
PROESAD Lima
PROESAD Juliaca
PROESAD Tarapoto



Villa Unión – Ñaña, altura Km. 19 de la Carretera Central, Lurigancho – Chosica, Lima 15, Perú
Teléfono: (01) 618-6300 Fax: 618-6364 Web: www.upeu.edu.pe E-mail: investigacion@upeu.edu.pe